

**DO LABIRINTO AO BALCÃO ÚNICO**  
**SIMPLIFICAÇÃO DO EXERCÍCIO DE UMA ATIVIDADE ECONÓMICA**

**Sara Isabel Branco**

**Trabalho de Projeto de Mestrado em**  
**Novos Media e Práticas Web**

Sara Isabel Branco,  
Do Labirinto ao Balcão Único, 2012

*março, 2012*

Trabalho de Projeto apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Novos Media e Práticas Web realizado sob a orientação científica de Francisco Rui Cádima.

## **Do Labirinto ao Balcão Único**

### **Simplificação do Exercício de uma Atividade Económica**

**Sara Isabel Branco**

**Resumo:** Neste trabalho será feita uma análise do impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação na prestação de serviços, incidindo sobre o novo modelo de prestação de serviços e estudando a sua real aplicação na simplificação das formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica. Partindo da questão: o novo modelo de prestação de serviços públicos contribuiu para simplificar os licenciamentos necessários ao exercício de uma atividade económica?, a análise incide sobre o evento de vida de uma empresa “licença para o exercício de uma atividade”. A escolha justifica-se porque, no momento atual, tornar estes procedimentos mais rápidos, transparentes e com menos custos contribui para o aumento da competitividade do país, promove o emprego e o crescimento económico. O próprio Memorando de Entendimento da Troika estabelece medidas neste sentido para Portugal. Neste trabalho, procura-se entender as vantagens da simplificação e desmaterialização dos procedimentos para os clientes da Administração Pública e os desafios tecnológicos, a nível de interoperabilidade e identificação eletrónica, para fomentar os serviços públicos eletrónicos, através da análise da Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI).

**Palavras-chave:** Administração eletrónica, balcão único, simplificação, desmaterialização, interoperabilidade.

*Uma Administração Pública do século XXI é uma administração que usa a tecnologia para transformar os seus procedimentos, a sua forma de decidir, de se organizar e de prestar os seus serviços. É uma administração que integra as políticas de simplificação com as de administração eletrónica.*

*(Relatório 6 anos Simplex, 2011)*

# ÍNDICE

---

Introdução .....	1
<b>Capítulo I:</b> Enquadramento metodológico .....	2
I. 1. Enquadramento conceptual .....	2
I. 2. Definição da problemática e objetivos .....	3
<b>Capítulo II:</b> Portugal rumo à simplificação e desmaterialização administrativa.....	4
II. 1. Os primeiros passos .....	5
II. 2. Simplex: projetos pioneiros de simplificação .....	9
II. 3. Análise da posição de Portugal em serviços eletrónicos .....	13
<b>Capítulo III:</b> Portugal rumo ao mercado único da administração eletrónica .....	16
III. 1. Contexto e objetivos.....	16
III. 2. Simplificação do exercício de uma atividade económica.....	19
III. 3. Novo paradigma de atendimento no sector público .....	28
<b>Capítulo IV:</b> Portugal rumo à transformação eletrónica .....	31
IV. 1. Administração eletrónica .....	31
IV. 2. Identificação eletrónica e interoperabilidade .....	34
<b>Capítulo V:</b> Análise de conteúdo .....	39
V. 1. Introdução .....	39
V. 2. Descrição dos resultados .....	41
Conclusão .....	50
Bibliografia .....	54
Anexos .....	58
Lista de Tabelas da Análise de Conteúdo .....	67

## INTRODUÇÃO

---

Este trabalho de projeto realiza-se para a obtenção do grau de mestre em Novos Media e Práticas Web, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, da Universidade Nova de Lisboa

Com este trabalho pretendo verificar a implementação do novo modelo de prestação de serviços públicos - com características como a existência de serviços públicos orientados ao cliente; serviços transversais que exigem a cooperação entre entidades da AP; serviços prestados em vários canais de atendimento - nas formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica. A simplificação destes procedimentos assume particular importância no contexto atual de crise económica. Os governos acreditam que as medidas de modernização administrativa podem facilitar o exercício de uma atividade económica, ao diminuírem os encargos para as empresas, e fomentar o crescimento económico e o aumento da competitividade dos países.

Neste sentido, o *corpus* deste trabalho prende-se com a análise de projetos recentes e inovadores nesta matéria, incluídos no Memorando de Entendimento da Troika, nomeadamente a Diretiva de Serviços, iniciativa europeia, o Licenciamento Zero e o licenciamento industrial, iniciativas nacionais. Todos estes projetos pretendem simplificar o exercício de uma atividade económica e são estes que servem como base para a análise das características do novo modelo de prestação de serviços públicos, designadamente ao nível do conceito de balcão único, serviços eletrónicos e interoperabilidade no caminho para o mercado único da administração eletrónica.

Nesse sentido, começa-se por fazer um enquadramento metodológico, onde se apresenta a problemática e os objetivos do estudo, seguindo-se a análise de Portugal rumo à simplificação e desmaterialização administrativa, onde se contextualizam as primeiras preocupações com as medidas de modernização eletrónica, apresentam-se os projetos pioneiros de simplificação e uma avaliação dos serviços eletrónicos em Portugal. Segue-se a análise de Portugal rumo ao mercado único da administração eletrónica, que incide sobre a simplificação do exercício de uma atividade económica, mais especificamente sobre a Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI), e apresenta-se o novo paradigma do sector público. Dedicar-se ainda um último capítulo teórico ao Portugal rumo à administração eletrónica, destacando os seus conceitos-chave: a identificação eletrónica e a interoperabilidade.

O trabalho é acompanhado por uma análise de conteúdo à simplificação das formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica, incidindo sobre a Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e REAI de modo a verificar as características associadas ao novo modelo de prestação de serviços públicos.

## **CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

---

*Este capítulo tem como objetivo fazer um enquadramento da temática em investigação, mostrando a sua pertinência e atualidade, bem como revelar a problemática e os objetivos que vão guiar o estudo.*

### **1.1. Enquadramento conceptual**

A crescente utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a massificação da Internet levaram os sucessivos governos a repensar a “máquina do Estado”. Com preocupações com o défice orçamental e a despesa pública, cresce a preocupação dos governos em questões como o custo, o valor, a utilidade e a qualidade dos serviços públicos.

Com os objetivos de um atendimento de qualidade, desburocratização, simplificação de processos administrativos e aumento da satisfação do cliente, a partir da década de 90, vários governos começaram a desenvolver planos e iniciativas com vista a uma mudança de paradigma no atendimento dos seus clientes (cidadãos e empresas), aproveitando a difusão da Internet e o potencial das TIC. Entre outras características, esta visão pressupõe a existência de serviços orientados para o cliente; serviços transversais, que exigem a partilha de informação e cooperação entre os vários agentes da “máquina do Estado”; e atendimento multicanal (presencial, Internet, telefone).

Para este modelo funcionar, é imprescindível a reformulação de processos e articulação das várias entidades da AP, bem como a partilha de informação. Percebe-se assim que a desmaterialização e reengenharia de processos são fundamentais para a existência de serviços públicos que respondam às necessidades de cidadãos e empresas. A utilização da Internet é determinante para a adoção de novos modelos de prestação de serviços, pois além de ser um novo canal de atendimento permite prestar os serviços em função da necessidade do cliente e não da administração, bem como o uso de mecanismos de autenticação e de pagamento eletrónico.

No contexto atual de crise económica importa analisar as políticas de modernização administrativa postas em prática para reduzir os custos administrativos, facilitando a vida a cidadãos e empresas no contacto com o sector público e tornando as administrações mais abertas e transparentes. Este trabalho incide sobre a simplificação e desburocratização dos procedimentos administrativos associados ao exercício de uma atividade económica, enquanto motor para aumentar a competitividade do país e promover o crescimento económico.

## ***1.2. Definição da problemática e objetivos***

O ponto de partida para a realização deste trabalho consiste na questão: “O novo modelo de prestação de serviços públicos simplificou e desmaterializou o exercício de uma atividade económica?” e é esta que serve de fio condutor da investigação.

A análise incide sobre as novas formas de relacionamento dos cidadãos e, principalmente, das empresas com a Administração Pública na sociedade da informação, nomeadamente através de serviços eletrónicos. Mais do que isso, propõe-se estudar a disponibilização de serviços públicos tendo como base as características do novo modelo e verificando a sua implementação analisando, em concreto, a simplificação dos procedimentos associados ao exercício de uma atividade económica.

Partindo da problemática: “O novo modelo de prestação de serviços públicos contribuiu para simplificar os licenciamentos necessários ao exercício de uma atividade económica?”, o *corpus* do trabalho incide sobre o evento de vida de uma empresa “licença para o exercício de uma atividade”. Entre este evento de vida, a análise incide sobre as formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica abrangida pela Diretiva de Serviços, iniciativa europeia, pelo Licenciamento Zero e licenciamento industrial<sup>1</sup>, projetos nacionais. Isto porque, em primeiro lugar, existe uma preocupação cada vez maior com um mercado único dos serviços europeu e com as vantagens que este pode trazer a nível de crescimento e emprego num momento de crise económica europeia, e, em segundo lugar, porque estes objetivos foram reforçados no Memorando de Entendimento da Troika, importando verificar a sua implementação.

Como forma de responder à problemática foram formuladas hipóteses:

1. Os serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica cumprem os princípios de simplificação;
2. Os serviços públicos estão disponíveis em vários canais de atendimento (multicanal) de forma integrada;

---

<sup>1</sup> Estas iniciativas são enquadradas e explicadas em capítulo posterior.



3. O atendimento em balcão único é a porta de entrada para a realização dos serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica;
4. Os serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica disponibilizam mecanismos de autenticação e pagamento, permitindo a sua realização inteiramente online.

A primeira hipótese pretende analisar os indicadores de simplificação no âmbito do exercício de uma atividade económica. A segunda e a terceira pretendem verificar se estas cumprem as características do novo modelo de prestação de serviços públicos e a última a implementação das infraestruturas tecnológicas que acompanham este modelo e que são indispensáveis ao desenvolvimento de uma administração pública eletrónica.

Neste sentido, os objetivos que sustentam a investigação são:

- a) Verificar se as políticas implementadas em Portugal para uma administração pública eletrónica estão a resultar;
- b) Analisar o novo modelo de prestação de serviços públicos tendo como base os objetivos iniciais do mesmo;
- c) Analisar o impacto das TIC no relacionamento entre cidadãos/ empresas e a Administração Pública;
- d) Verificar a implementação de infraestruturas eletrónicas na Administração Pública portuguesa;
- e) Analisar a simplificação e desmaterialização das formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica.

Para cumprir estes objetivos, o trabalho apresenta três capítulos de contextualização e explicação destas temáticas: (i) o país e a simplificação e modernização administrativa, (ii) o mercado único da administração eletrónica e (iii) a transformação eletrónica na AP. Segue-se depois uma análise de conteúdo que incide sobre a simplificação dos procedimentos associados ao exercício de uma atividade económica, nomeadamente, através da Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e REAI.

## **CAPÍTULO II – PORTUGAL RUMO À SIMPLIFICAÇÃO E DESMATERIALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

---

*Este capítulo tem como objetivo contextualizar a temática em análise, através da apresentação de Portugal no caminho da modernização administrativa, enquadrando sempre*

no contexto europeu. Na secção 1 é apresentada a forma como evoluíram as preocupações com a modernização administrativa, seguindo-se uma apresentação dos projetos de simplificação, proporcionados pelo Simplex, e da análise da posição de Portugal no que respeita aos serviços eletrónicos.

## **II.1. Os primeiros passos**

A Administração Pública (AP) portuguesa esteve sempre associada a termos como “burocracia” ou “lentidão”. Sendo “um mercado sem concorrência, um prestador de serviços inevitável, uma presença necessária” originou uma máquina administrativa montada segundo princípios estruturais dos serviços, acusada de estar mais voltada para si própria do que propriamente para o cidadão (UMIC, 2004)<sup>2</sup>.

Foi no contexto desta Sociedade da Informação e do Conhecimento, que o Estado português desenvolveu um conjunto de iniciativas com vista a alterar a atenção da Administração Pública para os seus clientes, “a verdadeira razão da existência do próprio Estado”. As vantagens destas medidas são claras e, muitas delas, com resultados imediatos: aumento da eficácia e da produtividade da AP e uma redução dos custos operacionais (UMIC, 2004). A estas acresce a maior confiança dos cidadãos e empresas na administração e, pela via digital, uma maior comodidade, rapidez e segurança nos serviços prestados pelo sector público.

Considerada há muito uma AP lenta, sem comunicação entre os diversos organismos e burocratizada, a nível nacional esta foi uma oportunidade para reformular a imagem do atendimento no sector público.

À semelhança dos outros países, a necessidade em Portugal de uma estratégia integrada para a Sociedade de Informação e do Conhecimento foi reconhecida em 1996, quando foi criada a *Missão para a Sociedade de Informação*, com o objetivo de promover uma ampla discussão sobre o tema, e elaborar um *Livro Verde para a Sociedade de Informação*, que acabou por surgir em 1997 com propostas de medidas a curto, médio e longo prazos. O documento enuncia que “estas facilitam o exercício dos direitos fundamentais dos indivíduos,

---

<sup>2</sup> UMIC, *Democracia Eletrónica: Cidadania e Governo na Sociedade da Informação*, 2004-2006. Consultado em outubro 2010, em [http://www.umic.pt/images/stories/osic/DossierDemocraciaElectronicaVersaoWebsite\\_23\\_Dez.pdf](http://www.umic.pt/images/stories/osic/DossierDemocraciaElectronicaVersaoWebsite_23_Dez.pdf)

melhorando o acesso destes à informação, abrindo novas portas à participação política e envolvimento democrático<sup>3</sup>”.

Esta estratégia conduziu à *Iniciativa Nacional para a Sociedade de Informação*, organizada em torno de quatro grandes eixos de intervenção: o Estado aberto, o saber disponível, a escola informada, e a empresa flexível (Ligar Portugal, 2005)<sup>4</sup>. Até final da década de 90, sucederam-se os planos de ação e as iniciativas com vista ao desenvolvimento do governo eletrónico, bem como as estruturas orgânicas responsáveis pelo seu acompanhamento: (i) a criação da Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS); (ii) o lançamento do Programa Cidades Digitais; (iii) a aprovação de um regime de deduções fiscais para aquisição de computadores, *software* e acesso à Internet em casa; (iv) o lançamento da Iniciativa Nacional para o Comércio Eletrónico; (v) a aprovação de legislação sobre a Assinatura Digital e a Fatura Eletrónica; e (vi) a Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade de Informação.

O *Programa Operacional para a Sociedade de Informação* (POSI) foi aprovado em Julho de 2000, para beneficiar do III Quadro Comunitário de Apoio (2000-06). No mesmo ano, o governo criou a *Comissão Interministerial para a Sociedade de Informação* e lançou a *Iniciativa Internet*, o primeiro plano de ação integrado para a Sociedade da Informação em Portugal, calendarizando diversas medidas nesta matéria. Nesta altura, a disponibilização ampla de informação dos organismos públicos online é encarada como o pilar central para estimular a utilização da Internet pela população. No âmbito do POSI, foi lançado, em 2001, o concurso público para a generalização do *Programa Cidades Digitais*, e criados os primeiros Espaços Internet públicos (Ligar Portugal, 2005).

Em 2002, surge, sob a dependência direta do Primeiro-Ministro, a UMIC - Unidade de Missão para a Inovação e o Conhecimento, posteriormente Agência para a Sociedade do Conhecimento<sup>5</sup>, com a missão de definir e orientar as políticas da sociedade de informação e governo eletrónico em Portugal. O seu plano de ação estava assente em sete pilares de atuação: (i) uma sociedade da informação para todos; (ii) novas capacidades; (iii) qualidade e eficiência dos serviços públicos; (iv) melhor cidadania; (v) saúde ao alcance de todos; (vi) novas formas de criar valor económico; e (vii) conteúdos atrativos.

As TIC foram entendidas como instrumento de envolvimento e participação democrática dos cidadãos com o lançamento do *Plano de Ação para a Sociedade da*

---

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Disponível em [www.ligarportugal.pt](http://www.ligarportugal.pt)

<sup>5</sup> Cujo endereço é [www.umic.pt](http://www.umic.pt)

*Informação*<sup>6</sup> e do *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*<sup>7</sup>, em 2003, junto com as iniciativas: Iniciativa Nacional para a Banda Larga; Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação; e o Programa Nacional de Compras Eletrónicas.

Neste trabalho, interessa reforçar a importância do *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*, que promoveu a presença da AP na Internet, bem como a criação do Portal do Cidadão: um ponto de acesso por excelência dos cidadãos aos serviços públicos. Lançado em março de 2004, este Portal assume-se como a principal plataforma de governo eletrónico. A partir do Portal do Cidadão<sup>8</sup>, os interessados podem executar online alguns dos serviços disponibilizados pela Administração Pública, assim como consultar informações sobre os mesmos. Atualmente, o Portal apresenta mais de 1143 serviços, disponibilizados por um total de 336 organismos e entidades públicas (Administração central e local)<sup>9</sup>. Em junho de 2006, foi criado o Portal da Empresa<sup>10</sup>, igualmente agregador de serviços online que têm vindo a favorecer a redução dos custos administrativos das empresas, através do qual é possível aceder, por exemplo, à Empresa Online e criar algumas formas jurídicas de empresas.

Com o foco nos clientes dos serviços públicos, este plano de ação apresentou ainda o novo modelo de prestação de serviços públicos<sup>11</sup>. Mais abrangente foi o *Plano de Ação para a Sociedade da Informação*, que apresenta a estratégia de governo eletrónico em Portugal. Os objetivos assentam na satisfação dos cidadãos com os serviços públicos; diminuição dos custos para o Governo, cidadãos e empresas; aumento da transparência dos processos; e na participação dos cidadãos no processo democrático através de uma melhor divulgação da informação.

Recentemente, muitos têm sido os esforços e as medidas de aproximação do Estado dos cidadãos através das TIC. Para cumprir as metas da Estratégia de Lisboa foi criado, em 2005, o Plano Tecnológico<sup>12</sup>, com programas como o *Simplex*<sup>13</sup>, a Empresa na Hora<sup>14</sup> e a

---

<sup>6</sup> UMIC, *Plano de Ação para a Sociedade da Informação*, 2003. Consultado em outubro 2010, em [http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2573&Itemid=369](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2573&Itemid=369)

<sup>7</sup> UMIC, *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*, 2003. Consultado em outubro 2010, em [http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2572&Itemid=369](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2572&Itemid=369)

<sup>8</sup> Cujo endereço é [www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)

<sup>9</sup> Dados consultados no Portal do Cidadão, em fevereiro 2012

<sup>10</sup> Cujo endereço é [www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)

<sup>11</sup> Ver anexo I - Diferenças entre o tradicional e o novo modelo para a prestação de serviços do governo eletrónico apresentado no *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*, 2003

<sup>12</sup> Cujo endereço é [www.planotecnologico.pt](http://www.planotecnologico.pt)

<sup>13</sup> O Simplex [[www.simplex.pt](http://www.simplex.pt)] é um programa de simplificação administrativa e legislativa que pretende tornar mais fácil a vida dos cidadãos e das empresas na sua relação com a Administração e contribuir para aumentar a eficiência interna dos serviços públicos

iniciativa Ligar Portugal. Assente nos princípios “conhecimento, tecnologia e inovação”, o Plano Tecnológico traçou metas ambiciosas para 2010.

Com a missão de operacionalizar as iniciativas de modernização e impulsionar a participação e o envolvimento dos diferentes atores, instituições e responsáveis, foi criada, em 2006, a Agência para a Modernização Administrativa (AMA)<sup>15</sup>, instituto público que assumiu as atribuições do Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão, I. P., (IGLC), as atribuições no domínio da administração eletrónica da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P., e as atribuições do IAPMEI - Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento, I. P., relativas aos centros de formalidades das empresas e à estrutura de gestão da respetiva rede nacional<sup>16</sup>.

No contexto europeu, o governo eletrónico é um dos pilares da iniciativa *eEurope 2002 - An Information Society for All*, com metas para 2002, mais tarde substituído pelo *eEurope 2005*. “A iniciativa *eEurope* da União Europeia baseia-se na premissa de que a Internet é essencial para o crescimento económico, a criação de emprego e a melhoria da qualidade de vida - não apenas na Europa mas em todo o mundo” (Comissão Europeia, 2003)<sup>17</sup>. O *eEurope 2002* teve como resultados imediatos o aumento dos cidadãos e empresas ligados à Internet e abriu as portas a novas gerações de serviços móveis e multimédia (*eEurope 2005* - CE, 2002)<sup>18</sup>. O *eEurope 2005* veio reforçar estas medidas, bem como intensificar a implantação do acesso em banda larga e o desenvolvimento de serviços eletrónicos.

Esta medida foi substituída pelo programa *i2010 - A European Information Society for growth and employment* que tem cinco prioridades em termos de governo eletrónico e serviços públicos (João Carlos Mateus, 2008)<sup>19</sup>: (i) não deixar ninguém de fora: fazer avançar a inclusão através da administração eletrónica, para que todos os cidadãos beneficiem de serviços de confiança, inovadores e de fácil acesso; (ii) fazer da eficiência e eficácia uma realidade: contribuir significativamente para que haja um nível elevado de satisfação dos utilizadores, transparência e responsabilidade, uma menor carga administrativa e ganhos de

---

<sup>14</sup> Iniciativa que permite a constituição de sociedades num único balcão e de forma imediata [www.empresanahora.pt]

<sup>15</sup> A AMA [www.ama.pt] prossegue as atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas de modernização e simplificação administrativa e de administração eletrónica, sob superintendência e sob a tutela do Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares

<sup>16</sup> Decreto-Lei n.º 202/2006, de 27 de Outubro. Disponível em [www.dre.pt](http://www.dre.pt)

<sup>17</sup> Disponível em <http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/pt.pdf>

<sup>18</sup> Disponível em

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_pt.htm)

<sup>19</sup> MATEUS, João Carlos, *O Governo Eletrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia*, 2008. Consultado em dezembro 2011, em <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02.pdf>

eficiência; (iii) criar serviços essenciais de elevado impacto para cidadãos e empresas: 100% dos processos de contratação pública devem estar disponíveis eletronicamente, com uma taxa de utilização efetiva de 50%, e haverá um acordo de cooperação para serviços online adicionais de elevado impacto para os cidadãos; (iv) implementar elementos essenciais: proporcionar aos cidadãos e às empresas um acesso autenticado, prático, seguro e interoperável a serviços públicos em toda a Europa; (v) reforçar a participação e a tomada de decisões democrática: fazer a demonstração de ferramentas para uma efetiva participação no debate público e em processos democráticos de tomada de decisões.

Apresentada esta evolução geral, importa perceber a importância dos projetos de administração eletrónica, através de medidas concretas de simplificação com vista a melhorar a prestação de serviços públicos, promovendo: (i) a eficiência e facilidade de uso dos serviços prestados aos utentes pelo Estado com apoio nas TIC; (ii) a transparência no relacionamento do Estado com os cidadãos/empresas; (iii) a concretização do princípio de balcão único nas relações com o Estado; (iv) a redução de custos; (v) o desenvolvimento de serviços públicos modernos (Programa de Ação Ligar Portugal)<sup>20</sup>. Importa, assim, conhecer mais a fundo algumas medidas de simplificação que colocaram Portugal na linha da frente.

## ***II.2 Simplex: projetos pioneiros de simplificação***

Pode dizer-se que a simplificação teve início com dois projetos: a criação do Documento Único Automóvel e a criação da Empresa na Hora, ambos em 2005. Ao reduzir várias deslocações para uma, 20 formulários para zero e cerca de um mês de procedimento para uma hora, a Empresa na Hora venceu o prémio europeu de redução da burocracia patrocinado pela Comissão Europeia, um concurso que envolveu centenas de participantes de diferentes Estados-Membros. E Portugal foi considerado o *top reformer* no relatório do Banco Mundial *Doing Business in 2007*, no indicador “abertura de negócio” (Simplex)<sup>21</sup>.

A partir daí percebeu-se a necessidade de articular esforços no sentido de objetivos comuns. Por isso, juntaram-se as políticas da administração eletrónica e da simplificação no mesmo programa, nascendo o Simplex<sup>22</sup>, em 2006. Este programa responde aos objetivos de simplificação administrativa de reduzir os custos de contexto e favorecer a competitividade e

---

<sup>20</sup> Disponível em [www.ligarportugal.pt](http://www.ligarportugal.pt)

<sup>21</sup> Disponível em [www.simplex.pt](http://www.simplex.pt)

<sup>22</sup> A coordenação e acompanhamento do Programa Simplex são da responsabilidade do Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa, com o apoio técnico da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), desde 2007.

melhorar a qualidade dos serviços públicos através de dois mecanismos: (i) reengenharia de processos e (ii) administração eletrónica e simplificação. Relativamente à reengenharia de processos, os objetivos são tornar as exigências burocráticas proporcionais ao risco<sup>23</sup>; rever e suprimir as formalidades desnecessárias e diminuir o tempo de resposta; e pedir apenas a informação indispensável e de uma só vez. A nível de administração eletrónica e simplificação, esta é conseguida através da desmaterialização, disponibilizando informação e padronizando-a, com maior transparência e melhor gestão e avaliação da qualidade do serviço, bem como através da interoperabilidade, ou seja, a partilha de informação e desenvolvimento de serviços integrados possibilitando ao cliente que se identifique e dê a informação de uma única vez<sup>24</sup>.

Para a preparação do primeiro programa Simplex foram pedidas sugestões a todos os ministérios e foram recebidas mais de 700 propostas de medidas (Relatório 6 anos Simplex)<sup>25</sup>. Seleccionadas as medidas, o programa surgiu com 333 soluções para pôr em prática e com os objetivos de facilitar a vida aos cidadãos e às empresas; reforçar a confiança dos utentes no serviço público; reduzir custos de contexto para as empresas, favorecendo a competitividade do país; e aumentar a eficiência da Administração Pública.

O primeiro Simplex foi assumido como um “programa em construção”, que exigiu aos serviços públicos fazer o levantamento das suas interações com os cidadãos e as empresas, a avaliar os custos e os encargos de cada uma delas, e a questionar a sua pertinência. Basicamente, pretendia-se definir medidas concretas para eliminar certidões; desmaterializar formulários; reduzir a burocracia associada a procedimentos, eliminando os dispensáveis ou suprimindo algumas das suas formalidades<sup>26</sup>; e facilitar o acesso aos serviços públicos. Nos anos em que foi efetuado o balanço do Simplex – 2006, 2007, 2008 e 2009 – a taxa de execução superou sempre os 80%. Foram concretizadas 792 medidas dentro dos prazos estabelecidos das 957 programadas, o que corresponde a uma taxa de execução de 83% (Relatório 6 anos Simplex).

A nível europeu, o Simplex é considerado um exemplo de boas práticas de simplificação administrativa e administração eletrónica. A pedido de Portugal, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) analisou essas vertentes no

---

<sup>23</sup> Como, por exemplo, no Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI) em análise no capítulo seguinte.

<sup>24</sup> Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa [www.gsema.gov.pt], 2008.

<sup>25</sup> Simplex, *Relatório 6 Anos Simplex*, Consultado em dezembro 2011, em <http://www.simplex.pt/downloads/Relatorio6anosSimplex.pdf>

<sup>26</sup> Entenda-se aqui a eliminação de serviços dentro de um mesmo procedimento. Exemplo: eram necessários dois documentos para o veículo - livrete e registo de propriedade. Não se eliminou o procedimento, mas uma das formalidades, simplificando este serviço.

contexto nacional, apresentando, em 2008, o estudo *“Making life easy for citizens and businesses in Portugal – Administrative Simplification and e-Government”* (Tornar a vida mais fácil para cidadãos e empresas em Portugal – Administração Eletrónica e Simplificação)<sup>27</sup>.

Segundo o Relatório, ao juntar estas duas vertentes, Portugal é um exemplo particularmente no que respeita a boas práticas de utilização das novas tecnologias em benefício da simplificação administrativa e da administração eletrónica. Entre outras reformas do setor público, desenvolvidas por Portugal desde 2005, a OCDE analisou em particular o Programa Simplex, que considerou ser um caso único no contexto dos países da OCDE (Simplex)<sup>28</sup>.

Este estudo realça o esforço e os resultados positivos conseguidos num curto espaço de tempo, destacando a aposta numa visão de serviço cada vez mais centrada nos eventos de vida dos cidadãos e das empresas (através de projetos como os balcões integrados Perdi a Carteira ou Casa Pronta); desenvolvimento de serviços transversais; a partilha de recursos e informação entre serviços da AP; a aposta na modernização do atendimento presencial, através das lojas do cidadão de 2.ª geração<sup>29</sup>; adoção de um novo modelo de distribuição de serviços públicos, reorganizado numa versão integrada e multicanal; e o empenho em conseguir uma nova cultura de serviço público.

Este relatório revelou uma AP moderna, centrada no cidadão e na melhoria da prestação de serviços numa perspetiva multicanal, características marcantes do novo modelo de prestação de serviços em análise. No entanto, a OCDE propôs novas medidas para a evolução da administração eletrónica em Portugal, das quais importa destacar: a promoção da interoperabilidade entre os organismos públicos; o desenvolvimento da relação/atendimento multicanal, assim como o conceito de balcão único; a criação de um programa Simplex com iniciativas municipais ou regionais; e a redução de obrigações legais impostas às empresas e reestruturação dos procedimentos relativos às licenças.

Quanto à necessidade de um programa Simplex para os municípios, foi criado, em 2008, o programa Simplex Autárquico<sup>30</sup>, que começou por reunir medidas propostas pelas nove autarquias pioneiras: Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal. Em 2011, são mais de 120 os municípios envolvidos. Faltam, ainda, mais medidas para a interoperabilidade entre os diversos organismos, e para a criação de um

---

<sup>27</sup> Disponível em [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

<sup>28</sup> Disponível em [www.simplex.pt](http://www.simplex.pt)

<sup>29</sup> Cujo endereço é [www.portaldocidadao.pt/portal/pt/lojacidadao/](http://www.portaldocidadao.pt/portal/pt/lojacidadao/)

<sup>30</sup> Cujo endereço é [http://www.simplex.pt/autarquico/00\\_index.html](http://www.simplex.pt/autarquico/00_index.html)



“mercado único” europeu da Administração Pública eletrónica, possibilitando a realização de serviços para lá das fronteiras nacionais.

Além das medidas de simplificação para a criação de empresas - Empresa na Hora<sup>31</sup>, Empresa Online<sup>32</sup>, que representavam, em 2011, 93% do total de empresas constituídas, e Marca na Hora<sup>33</sup>, implementadas nos anos de 2005 e 2006 - relativamente à redução de obrigações legais impostas às empresas e reestruturação dos procedimentos relativos às licenças, foi do Simplex que saíram as medidas mais emblemáticas. De facto, reduzir os encargos administrativos nas atividades económicas sujeitas a licença ou autorização foi uma prioridade comum a todos os programas (Relatório 6 anos Simplex). Destaque para a simplificação do regime dos instrumentos de gestão territorial, eliminando formalidades inúteis; a revisão do regime jurídico da urbanização e da edificação; a simplificação levada a cabo na legislação ambiental; a revisão do regime das áreas de localização empresarial, entre outros. Mais recentemente, a simplificação do licenciamento industrial e a iniciativa Licenciamento Zero seguem os mesmos princípios de simplificação<sup>34</sup>.

Tendo em conta as iniciativas de simplificação de procedimentos associados a uma atividade económica, é possível identificar um conjunto de princípios orientadores da simplificação de licenciamentos<sup>35</sup>: (i) A proporcionalidade ao risco, que significa que quanto menor o risco menos complexo deve ser o regime de licenciamento, podendo ser substituído por uma mera comunicação, declaração ou registo; (ii) A consolidação, ou seja, num único diploma colocar todas as normas que se encontram dispersas por outros atos normativos; (iii) O balcão único e gestor do processo, que pressupõem a existência de um balcão único e a condução do procedimento por uma única entidade interlocutora que interage com as restantes entidades intervenientes no procedimento; (iv) A desmaterialização, com vista à agilização de procedimentos, de modo a promover a previsibilidade e a transparência do procedimento, nomeadamente através de um simulador, um formulário eletrónico, o acompanhamento do estado do pedido e a comunicação final; (v) A produção de guias técnicos com instruções para o cliente e a própria AP; (vi) A celeridade, que implica a definição de prazos de decisão concretos, diminuição do tempo de resposta da AP e eliminação de

---

<sup>31</sup> A Empresa na Hora, criada em 2006, permite realizar os procedimentos associados à criação de uma empresa num único balcão de atendimento

<sup>32</sup> A Empresa Online, disponível a partir do Portal da Empresa, permite a constituição de empresas por via eletrónica. Em poucos minutos, é possível escolher a firma ou designação da sociedade, submeter o pacto social, assinar digitalmente os documentos e proceder ao pagamento das taxas, que foram reduzidas a um terço para quem use o procedimento online.

<sup>33</sup> A Marca na Hora reduziu de 12 meses para uma hora o registo de marca.

<sup>34</sup> Estes regimes serão abordados no capítulo seguinte

<sup>35</sup> Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa

pedidos de informação que a AP já possui; (vii) A eliminação de formalidades dispensáveis; (viii) A existência de mecanismos de cominação ou incentivo ao cumprimento de prazos pela AP, que passa pela instituição, sempre que possível, de mecanismos de deferimento tácito<sup>36</sup> ou um mecanismo que puna a AP pela sua inércia; (ix) A avaliação dos procedimentos, através de mecanismos de monitorização da simplificação dos regimes.

Estes princípios assentam em três etapas de simplificação de um regime: revisão legislativa (para adequar os diplomas às medidas de simplificação definidas); desmaterialização (simplificação de procedimentos); e reengenharia de processos ou seja administração eletrónica<sup>37</sup>. A disponibilização de serviços públicos eletrónicos é o objetivo final da simplificação administrativa, pelo que importa analisar a posição de Portugal nessa matéria.

### ***II.3. Análise da posição de Portugal em serviços eletrónicos***

O novo modelo de prestação de serviços públicos só foi possível através do fomento de políticas de modernização e simplificação administrativa, tendo como base a disponibilização de serviços públicos online. A importância da existência de serviços online nas estratégias e iniciativas em torno da modernização administrativa contribuiu para a criação de um diploma (Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, de 27 de Fevereiro) que sujeita as páginas na Internet (sites) de organismos integrados na administração direta ou indireta do Estado, a uma avaliação periódica (Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado)<sup>38</sup>.

Atualmente, os organismos da Administração Pública estão presentes na Internet, bem como muitos dos seus serviços. Segundo o inquérito realizado pela UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, relativo à utilização das TIC em 310 organismos da administração pública central, em 2007, 88% dos organismos estavam presentes na Internet (UMIC, 2007)<sup>39</sup>, onde disponibilizam, essencialmente, informação sobre o próprio organismo (98%), correio eletrónico (97%), formulários (62%), acesso a bases de dados (58%), bens ou serviços em formato digital (49%). A maioria dos organismos possuía um site na Internet, mas

---

<sup>36</sup> Segundo o Código do Procedimento Administrativo, o deferimento tácito impõe que se a AP não responder dentro de 90 dias é concedida a licença.

<sup>37</sup> Esquema apresentado na sessão de formação em Ponte de Lima, Agência para a Modernização Administrativa, 6 de dezembro 2011

<sup>38</sup> Oliveira, J. N., L. Santos e L. Amaral, *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado*, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal, 2003. Consultado em dezembro 2011, em [www.unic.pt/images/stories/publicacoes/GuiaBoasPraticas.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/GuiaBoasPraticas.pdf)

<sup>39</sup> Disponível em [www.unic.pt/images/stories/osic/UMIC\\_APCentral2006\\_11\\_11.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/osic/UMIC_APCentral2006_11_11.pdf)

prestava essencialmente informação institucional acerca do organismo e serviços prestados (94%). A disponibilização de formulários para *download* era de 62% e para submissão online tinha um valor mais baixo (42%). Em termos de crescimento destaca-se o aumento de 50% dos serviços online fornecidos com recurso a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros organismos<sup>40</sup>.

Nesta área, Portugal está na linha da frente a nível europeu, como alguns estudos o podem demonstrar. O Relatório de *Benchmarking* da Administração Pública Eletrónica da União Europeia 2010 (Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action - 9th Benchmark Measurement)<sup>41</sup>, divulgado em fevereiro de 2011, revela que Portugal ocupa o primeiro lugar no *ranking* europeu da disponibilização, também ocupado pela Itália, Malta, Áustria e Suécia, e sofisticação, a par com a Irlanda, Malta e Áustria, dos serviços públicos online pelo segundo ano consecutivo. Este relatório compara o desempenho dos 27 países da União Europeia e também da Noruega, Islândia, Suíça, Croácia e Turquia no que respeita à modernização tecnológica dos serviços públicos. O estudo demonstra um aumento generalizado dos serviços online na União Europeia, com a disponibilidade média destes serviços na UE a aumentarem de 69% para 82% entre 2009 e 2010.

Realizado desde 2001, este estudo tem como base a análise da sofisticação e disponibilização online de 20 serviços públicos considerados básicos pela Comissão Europeia para cidadãos (12) e empresas (8)<sup>42</sup>. Portugal atinge o *score* máximo (100%) nos níveis de disponibilidade e sofisticação destes serviços públicos, com valores acima da média da UE27 que se apresentam em 82% e 90%, respetivamente<sup>43</sup>. Estes serviços foram aqueles que a União Europeia analisou, independentemente de existirem outros que possam ser, para os clientes, mais importantes de desmaterializar e desburocratizar.

A evolução de Portugal pode ser consultado no anexo IV, percebendo-se que nos últimos seis anos, o país passou para a liderança nos serviços públicos online, assumindo-se, na Europa, como uma referência no governo eletrónico. Como boa prática, a Comissão Europeia destaca iniciativas como o “Cartão do Cidadão”, a “Empresa Online”, o serviço de “Declarações Eletrónicas” de impostos e a “Segurança Social Direta” (Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico)<sup>44</sup>.

---

<sup>40</sup> Anexo II - Serviços disponíveis nos sites dos organismos da AP central em Portugal

<sup>41</sup> Disponível em [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item\\_id=6537](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537)

<sup>42</sup> Ver anexo III - Tabela dos serviços considerados básicos pela CE para cidadãos e empresas

<sup>43</sup> Ver anexo IV - Evolução da posição de Portugal no *ranking* de serviços públicos online

<sup>44</sup> Disponível em <http://www.cnel.gov.pt/default.aspx?idLang=1&site=gabinetedocoordenador>

No entanto, “para estes serviços serem bem sucedidos e para a eficiência ser alcançada, os cidadãos e as empresas têm de estar dispostos a usá-los numa base regular”, lê-se no relatório de 2009, no qual apenas 38% dos cidadãos da União Europeia (UE) utilizaram a Internet para acederem aos serviços da Administração Pública online, enquanto 72% das empresas o fizeram<sup>45</sup>. Embora estes valores tenham aumentado, bem como a confiança nas transações eletrónicas, persistem fatores críticos de implementação do governo eletrónico, nomeadamente, a fraca penetração do computador e da banda larga, o preço elevado das telecomunicações, a falta de formação em TIC, a pouca divulgação dos serviços, entre outros.

De facto, são as empresas que mais têm aproveitado o potencial dos serviços públicos eletrónicos. O relatório do Eurostat sobre a utilização da Internet pelas empresas em 2011<sup>46</sup>, divulgado pela Comissão Europeia no final de 2011, revela que as empresas portuguesas são das que mais recorrem à Internet para interagir com a Administração Pública. Cerca de 83% das empresas nacionais já recorrem à Internet para consultar informações nos sites dos organismos públicos e 79% utilizam-na para efetuar serviços. A média da UE situa-se em 74% e 69%, respetivamente. O facto de, em Portugal, os serviços públicos considerados básicos pela UE para empresas estarem todos online contribui para estes números.

No entanto, os serviços considerados básicos para cidadãos também estão disponíveis online e, embora sejam cada vez mais usados, ainda apresentam uma margem inferior. Dados do Instituto Nacional de Estatística e da Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC), no Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias<sup>47</sup>, divulgado em Novembro de 2011, constataram que mais de metade dos agregados domésticos (64%) tinham acesso a computador e 58% dispunham de ligação à Internet em casa. O acesso à Internet por banda larga é o indicador em que se verifica uma maior evolução<sup>48</sup>.

O relatório do Eurostat sobre a utilização da Internet pelos cidadãos<sup>49</sup> revela que, entre 2006 e 2011, a média europeia de cidadãos (entre os 16 e os 74 anos) que nunca acedeu à Internet desceu de 42% para 24%. Portugal registava, em 2006, 60% de portugueses que

---

<sup>45</sup> Comissão Europeia, *Agenda Digital para a Europa*, Maio de 2010, p.17. Consultado em dezembro 2010, em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:PT:PDF>

<sup>46</sup> Disponível em <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

<sup>47</sup> O período de referência dos dados, salvo indicação em contrário, é o primeiro trimestre de 2011. As estimativas foram obtidas através de uma amostra de 10.541 alojamentos familiares de residência principal, a que correspondem 7.175 agregados domésticos com pelo menos um indivíduo com idade entre os 16 e os 74 anos e igual número de indivíduos nesse âmbito etário. Disponível em [http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=107940220&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=107940220&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt)

<sup>48</sup> Ver anexo V - Evolução do acesso à Internet em banda larga a partir de casa

<sup>49</sup> Disponível em [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information\\_society/introduction/](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/introduction/)

nesta faixa etária nunca tinham usado a Internet. Este número diminuiu e, em 2011, ficou em 41%, a quarta taxa mais alta da UE. O mesmo estudo mostra que, durante 2011, os portugueses que utilizaram a Internet para aceder aos sites dos organismos públicos (57%) ou para entregar documentos (48%) é superior à média europeia (48% e 28%, respetivamente).

Deste modo, percebe-se que as iniciativas de simplificação possibilitaram a Portugal ter uma posição de destaque a nível europeu, disponibilizando inúmeros serviços online. No entanto, importa também perceber estas medidas no contexto da UE, enquanto mercado único, bem como o nível de desenvolvimento de mecanismos de identificação eletrónica e comunicação entre os organismos nacionais e transnacionais.

### **CAPÍTULO III – PORTUGAL RUMO AO MERCADO ÚNICO DA ADMINISTRAÇÃO ELETRÓNICA**

---

*Este capítulo tem como objetivo, na seção 1, contextualizar os objetivos de um mercado único europeu em matéria de administração eletrónica, mais especificamente um mercado único dos serviços. Segue-se uma apresentação dos projetos em curso no âmbito da simplificação do exercício de uma atividade económica - Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e REAI - e do balcão único que junta estas iniciativas. Na secção3, é apresentado o novo paradigma de atendimento no sector público, apresentando as características do novo modelo de prestação de serviços públicos.*

#### **III.1. Contexto e objetivos**

Embora a preocupação com a simplificação e modernização administrativa tenha marcado as últimas décadas, só a partir de 2009 houve uma preocupação com o desenvolvimento de políticas de modernização comuns entre os vários Estados-Membros europeus. Tal facto começou a ganhar importância na *Declaração Ministerial sobre eGovernment*<sup>50</sup>, assinada no dia 18 de Novembro de 2009, pelos ministros competentes dos 27 Estados-Membros da UE no âmbito da 5.ª Conferência Ministerial sobre *eGovernment*. A visão é que, até 2015, as administrações públicas europeias serão “reconhecidas por serem abertas, flexíveis e colaborativas nas suas relações com os cidadãos e as empresas. Utilizam os meios eletrónicos para aumentar a sua eficiência e eficácia e para melhorarem constantemente os

---

<sup>50</sup> Esta ação é definida na Agenda Digital para a Europa e tem por base as anteriores reuniões ministeriais bienais de Bruxelas, em 2001, Como, em 2003, Manchester, em 2005, e Lisboa, em 2007. Disponível em [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm)

serviços públicos de modo a satisfazer as diferentes necessidades dos utilizadores e maximizar o valor público, apoiando assim a transição da Europa para uma economia líder baseada no conhecimento” (Plano de Ação Europeu para a Administração em Linha)<sup>51</sup>.

Entre as prioridades daquela que ficou conhecida como a Declaração de Malmö, destaque para a disponibilização de serviços de acordo com as necessidades de vida dos cidadãos; maior acesso à informação pública e transparência; bem como a promoção dos serviços públicos eletrónicos, diminuindo os encargos administrativos. No entanto, estes objetivos já constavam em programas e planos de ação anteriores. A novidade foi o “reforço do mercado único através de serviços de administração eletrónica sem descontinuidades que permitam criar e gerir um negócio, assim como estudar, trabalhar, residir e gozar a reforma em qualquer local da União Europeia” (Plano de Ação Europeu para a Administração em Linha).

Com isto, foi inserido, no contexto da Agenda Digital para a Europa<sup>52</sup>, uma preocupação com o “mercado único” da administração eletrónica baseado na Internet de banda larga rápida e na interoperabilidade. No que respeita ao eixo “administração pública eletrónica”, esta Agenda Digital traça os objetivos para que os países desenvolvam serviços públicos para lá das fronteiras nacionais, assentes na possibilidade das empresas poderem fazer negócios por via eletrónica à escala transnacional. Neste sentido e para promover uma economia inteligente, sustentável e inclusiva para a UE, a Comissão Europeia traçou duas grandes metas até 2015: a disponibilização online de alguns serviços transfronteiras essenciais que vão permitir aos empresários criar e gerir um negócio em qualquer parte da Europa, independentemente da sua sede, e aos cidadãos estudar, trabalhar, residir e gozar a reforma em qualquer local da União Europeia; a utilização, por 50% dos cidadãos da UE, de serviços de administração pública online e por 80% das empresas<sup>53</sup>.

Estas medidas são reforçadas na Agenda Digital 2015, um programa de ação nacional inserido no Plano Tecnológico<sup>54</sup>. Na área da melhor governação, a meta para 2015 é “manter a posição de referência de Portugal na disponibilização e sofisticação de serviços públicos online, aumentando em 50% o uso desses serviços pelas famílias”, perspetiva em linha com as

---

<sup>51</sup> Comissão Europeia, Plano de Ação *Administração em linha i2010: Acelerar a Administração em linha na Europa para Benefício de todos*. Consultado em dezembro de 2011, em [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226j\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_pt.htm)

<sup>52</sup> A Agenda Digital para a Europa constitui uma das sete iniciativas emblemáticas da estratégia Europa 2020. Disponível em [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm)

<sup>53</sup> Ibidem

<sup>54</sup> Aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2010 [<http://dre.pt/pdf1sdip/2010/11/22500/0528805307.pdf>]

diretrizes europeias. Na mesma linha e como forma de responder aos objetivos da Declaração de Malmö e Estratégia europeia 2020, a Lei Orgânica do XVIII Governo Constitucional (artigo 28.º)<sup>55</sup> estabeleceu a disponibilização dos serviços através dos Portais do Cidadão e da Empresa, e, segundo AMA<sup>56</sup>, esta medida contribuiu para o aumento das entidades públicas a disponibilizar serviços nestes portais. Para que estes Portais possam funcionar como ponto de acesso aos serviços de toda a AP, a Agenda Digital 2015 define também a criação dos Portais do Cidadão e da Empresa 2.0, que integram também o Balcão do Empreendedor.

Além desta medida, o programa do XVIII Governo Constitucional estabeleceu como prioridade a simplificação e a agilização de regimes de licenciamento e de condicionamentos prévios ao acesso e exercício de atividades para reduzir encargos administrativos sobre os cidadãos e empresas, em linha com as diretrizes europeias. Neste contexto surgem três grandes iniciativas: (i) A simplificação do regime de exercício da atividade industrial (REAI) decorrente do Decreto-Lei n.º 209/2008, de 29 de outubro, consubstanciado num sistema de informação que permite saber antecipadamente custos e prazos para o exercício de uma atividade industrial, bem como a submissão eletrónica do pedido e respetivo acompanhamento online; (ii) O Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que transpõe para o direito português a Diretiva de Serviços e estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o livre acesso e exercício das atividades de serviços com contrapartida económica; (iii) A iniciativa “Licenciamento Zero” que pretende simplificar o regime de exercício de diversas atividades económicas mediante a eliminação de licenciamentos ou outras permissões administrativas, substituindo-os por um reforço da fiscalização sobre essas atividades<sup>57</sup>.

No âmbito do Licenciamento Zero e da transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva de Serviços, que pressupõem a existência de um balcão único para a realização dos serviços, foi criado o Balcão do Empreendedor<sup>58</sup>, acessível através do Portal da Empresa, e definido como o ponto único de contacto para a realização dos serviços associados ao exercício de uma atividade económica.

---

<sup>55</sup> O projeto de expansão e disponibilização de conteúdos nos Portais do Cidadão e da Empresa teve início em Maio de 2010. Disponível em <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc18/lei-organica/lei-organica-do-governo-constitucional-18.aspx>

<sup>56</sup> Dados facultados pelo Departamento de Portais, Serviços Integrados e Multicanal da AMA com base no Relatório final: Disponibilização de serviços nos Portais do Cidadão e da Empresa pela Administração Direta e Indireta do Estado, 31 de junho de 2011.

<sup>57</sup> Ibidem

<sup>58</sup> Portaria n.º 131/2011, de 4 de abril. [ <http://dre.pt/pdf1sdip/2011/04/06600/0198101982.pdf>]. Disponível em <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/services/balcaodoempreendedor/catalogolicencas.aspx>

Este “balcão único” deve permitir a qualquer prestador ou destinatário de serviços, de todos os Estados-Membros da União Europeia, o cumprimento direto e imediato de atos e formalidades necessárias para aceder e exercer uma atividade de serviços, incluindo meios de pagamento eletrónico, bem como o acompanhamento e consulta dos respetivos procedimentos. Neste sentido, os empreendedores do setor dos serviços que pretendam iniciar uma atividade no mercado europeu, podem recorrer ao “balcão único” do país da UE pretendido<sup>59</sup>.

Tendo em conta a importância destes projetos para aumentar a competitividade e reduzir os encargos administrativos, aumentando a transparência e facilitando o exercício de uma atividade económica, estes foram reforçados no Memorando de Entendimento da Troika<sup>60</sup> que na medida 5.33 impõe metas para a reforma de simplificação que podem ser consultadas em anexo<sup>61</sup>.

Estas medidas têm como base a Declaração de Malmö e as propostas europeias na Agenda Digital para a Europa que preveem, essencialmente, a massificação dos serviços eletrónicos como forma de possibilitar “um mercado único” que permita criar e gerir um negócio em qualquer local da União Europeia, possibilitando aos cidadãos e empresas uma maior capacidade de intervenção. O subcapítulo seguinte revela como está a ser desenvolvido esse objetivo.

### ***III.2. Simplificação do exercício de uma atividade económica***

#### ***III.2.1. Diretiva de serviços (DS)***

Para fazer um negócio além fronteiras, a Comissão Europeia aposta no mercado dos serviços, entendido como o motor da economia, a alavanca para a criação de crescimento e emprego sustentáveis, alargando as possibilidades de escolha para o consumidor e abrindo

---

<sup>59</sup> É possível consultar os balcões únicos dos países europeus em [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/index\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_pt.htm)

<sup>60</sup> No âmbito da concessão de assistência financeira da União Europeia a Portugal foi adotado o *Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica*, 9 dezembro 2011. Consultado em janeiro 2012, em [www.portugal.gov.pt/media/459270/mou\\_pt\\_20111209.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/459270/mou_pt_20111209.pdf)

<sup>61</sup> Ver anexo VI – Medidas de simplificação no Memorando de entendimento sobre as condicionalidades de política económica



novas oportunidades para as empresas (Comissão Europeia, 2011)<sup>62</sup>. Além disso, a existência de mercados de serviços mais integrados e a funcionarem melhor deverá, portanto, aumentar a competitividade da economia da UE no seu todo<sup>63</sup>.

Neste sentido, o Parlamento Europeu e o Conselho adotaram, em Dezembro de 2006, a Diretiva Serviços<sup>64</sup>, um instrumento horizontal do mercado único que abrange uma grande variedade de atividades de serviços que representam cerca de 40% do PIB e do emprego da UE. Importa perceber que esta Diretiva inclui qualquer atividade económica por conta própria exercida normalmente em troca de remuneração, referindo, no próprio diploma, as atividades excluídas. A simplificação administrativa, tal como prevista na Diretiva de Serviços, contribuirá para aumentar a competitividade da economia europeia, cabendo depois aos Estados-Membros aplicar também os balcões únicos e os procedimentos eletrónicos, aos serviços e às matérias não abrangidos pela Diretiva de Serviços (Manual de execução da Diretiva “Serviços”, Comissão Europeia)<sup>65</sup>. A aplicação deste diploma implica assim que os países eliminem as barreiras legais e administrativas, que limitam ou dificultam a instalação ou oferta de serviços no mercado europeu.

A Diretiva devia ter sido integralmente transposta até ao final de 2009. Em Portugal, foi transposta para a ordem jurídica pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho<sup>66</sup>, que estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o livre acesso e exercício das atividades de serviços com contrapartida económica realizadas em território nacional. Este diploma consagrou de forma imediata na ordem jurídica nacional regras para a regulação e controlo de um mercado de serviços verdadeiramente integrado ao nível do mercado único, nomeadamente a concretização do princípio do reconhecimento mútuo; a obrigação legal de desmaterializar integralmente os procedimentos administrativos num balcão único eletrónico dos serviços (Balcão do Empreendedor); a cooperação administrativa entre Estados-Membros

---

<sup>62</sup> Comissão Europeia, *Para um melhor funcionamento do mercado único dos serviços – tirar proveito dos resultados do processo de avaliação mútua da Diretiva Serviços*. Consultado em janeiro 2012, em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0020:FIN:PT:HTML>

<sup>63</sup> Ibidem

<sup>64</sup> Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, disponível em [http://digestoconvidados.dre.pt/digesto/\(S\(ofshrr45crjihc55cnnpyd55\)\)/Paginas/DigestoCelex.aspx?url=http%3a%2f%2feurlex.europa.eu%2fChangeLang.do%3flexlang%3dpt%26URL%3d%2fResult.do%3fRechType%253DRECH\\_celex%2526lang%253Den%2526code%253D32006L0123](http://digestoconvidados.dre.pt/digesto/(S(ofshrr45crjihc55cnnpyd55))/Paginas/DigestoCelex.aspx?url=http%3a%2f%2feurlex.europa.eu%2fChangeLang.do%3flexlang%3dpt%26URL%3d%2fResult.do%3fRechType%253DRECH_celex%2526lang%253Den%2526code%253D32006L0123)

<sup>65</sup> Comissão Europeia, *Manual de execução da Diretiva Serviços* Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2007. Consultado em janeiro 2012, em [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/guides/handbook\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_pt.pdf)

<sup>66</sup> Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2010/07/14300/0282502842.pdf>

no exercício desse controlo; e a assistência prática a destinatários de serviços, sejam eles empresários ou consumidores<sup>67</sup>.

Na generalidade, com vista a simplificar e desburocratizar o exercício de atividades no mercado europeu, a implementação deste diploma implica o reconhecimento da liberdade de prestação de serviços e de estabelecimento<sup>68</sup> de qualquer pessoa ou empresa da União Europeia no território nacional, além de exigir a disponibilização de um balcão único com toda a informação necessária para o desenvolvimento da atividade em Portugal. Por outro lado, a Diretiva exige uma desmaterialização de procedimentos ao implicar a eliminação de formalidades consideradas desnecessárias ou a limitação dos casos em que é possível exigir-se uma permissão administrativa<sup>69</sup>.

Neste sentido, a execução da DS impõe aos Estados-Membros a revisão legislativa de muitos dos diplomas nacionais que incidem sobre as atividades abrangidas pela Diretiva de Serviços<sup>70</sup> de forma a adequá-los às exigências impostas. Em Portugal, existem já diplomas revistos e publicados conforme as orientações da Diretiva, mas a maioria ainda estão em revisão (Portal da Empresa)<sup>71</sup>. Por outro lado, a DS é acima de tudo um instrumento de simplificação e desmaterialização de procedimentos que visam o exercício de uma atividade. Nesse sentido, algumas disposições da diretiva, para serem transpostas, requerem a criação de disposições e procedimentos administrativos adequados.

A possibilidade de efetuar os procedimentos administrativos à distância assume particular relevância para os prestadores de serviços de outros Estados-Membros (Comissão Europeia, 2007)<sup>72</sup>. Em Portugal, o Balcão do Empreendedor foi criado para responder à Diretiva de Serviços, e será o ponto único para os empreendedores do setor dos serviços que pretendam iniciar uma atividade no mercado europeu.

---

<sup>67</sup> Direção-Geral das Atividades Económicas, entidade nacional responsável pela implementação da Diretiva de Serviços, cujo endereço é [www.dgae.min-economia.pt](http://www.dgae.min-economia.pt)

O diploma de transposição horizontal da Diretiva, o Decreto-Lei 92/2010, de 26 de Julho,

<sup>68</sup> A Diretiva de Serviços impõe estes direitos para todos os cidadãos da UE

<sup>69</sup> As permissões administrativas são atos ou contratos administrativos que visam possibilitar o acesso ou o exercício de uma atividade de serviços nos casos e consubstanciam-se, designadamente, em licenças, autorizações, validações, autenticações, certificações, atos emitidos na sequência de comunicações prévias com prazo e registos. O que se pretende é que sejam substituídos por comunicações prévias/ comunicações prévias com prazo conforme artigo 8.º do DL n.º 92/2010

<sup>70</sup> Ver anexo VII - Atividades incluídas na Diretiva de Serviços

<sup>71</sup> A evolução da revisão legislativa, as várias entidades envolvidas e os diplomas que regulamentam as atividades económicas abrangidas pela DS podem ser consultados no Portal da Rede Comum de Conhecimento em [http://www.rcc.gov.pt/BdE/DS/Paginas/revisao\\_legislativa.aspx](http://www.rcc.gov.pt/BdE/DS/Paginas/revisao_legislativa.aspx)

<sup>72</sup> Comissão Europeia, *Manual de execução da Diretiva Serviços*

*Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias*, 2007. Consultado em janeiro 2012, em [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/guides/handbook\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_pt.pdf)

A diminuição das permissões administrativas implica um reforço da fiscalização e, ao nível de um mercado único europeu, uma fiscalização à escala europeia. Nesse sentido, a Diretiva de Serviços prevê a cooperação administrativa entre os Estados-Membros através do Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI)<sup>73</sup>, ferramenta eletrónica concebida para ajudar as entidades competentes do Espaço Económico Europeu (EEE) na troca de informações com as entidades homólogas de outros Estados-Membros<sup>74</sup>. Uma vez registadas nesta plataforma, as autoridades administrativas dos vários Estados-Membros prestam e solicitam informação entre si e tomam as medidas necessárias para cooperar e assegurar a fiscalização dos prestadores e dos seus serviços, designadamente através de troca de informação e da realização de verificações, inspeções e inquéritos aos prestadores de serviços. Os resultados são depois transmitidos à autoridade administrativa competente solicitante, através do IMI, assim como as medidas tomadas em consequência das diligências realizadas e as dificuldades na satisfação do pedido de informação.

A responsabilidade pela implementação da Diretiva de Serviços em Portugal cabe à Direção-Geral das Atividades Económicas, enquanto a Agência para a Modernização Administrativa é a responsável pelo desenvolvimento do Balcão do Empreendedor, fazendo a ponte entre as matérias abrangidas e as entidades da Administração Local, Central e entidades independentes que devem disponibilizar as suas formalidades nesse balcão, respondendo igualmente aos objetivos definidos no Memorando da Troika.

### ***III.2.2. Licenciamento Zero (L0)***

Em Portugal, além da simplificação ao nível da constituição de empresas, a redução dos encargos administrativos nas atividades económicas sujeitas a licença ou autorização foi uma prioridade comum a todos os programas Simplex, pelo que foram realizadas reformas que beneficiaram atividades económicas da maior relevância, designadamente, na agricultura, na indústria, no comércio e nos serviços (Relatório 6 anos Simplex)<sup>75</sup>.

Entre as medidas que visam reduzir custos de contexto para as atividades económicas sujeitas a licença ou autorização, em especial para pequenos negócios, destaca-se a iniciativa Licenciamento Zero, uma das medidas emblemáticas da “Agenda Digital 2015” nacional e um compromisso no âmbito do Simplex’10 e cujos objetivos foram também reforçados no

---

<sup>73</sup> Disponível em [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/index\\_pt.html](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_pt.html)

<sup>74</sup> Artigo 26.º do DL n.º 92/2010

<sup>75</sup> No Relatório 6 anos Simplex, p.42, encontram-se alguns exemplos que não são aqui abordados para centrar o conteúdo no âmbito do estudo.

Memorando de Entendimento da Troika. Este regime foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 48/2011, de 1 de Abril<sup>76</sup>, que visa reduzir encargos administrativos sobre os cidadãos e as empresas, através da eliminação de licenças, autorizações e outros atos permissivos, substituindo-os por um reforço da fiscalização, designadamente, através da simplificação e desmaterialização dos regime de instalação e funcionamento dos estabelecimentos de restauração ou de bebidas, de comércio de bens, de prestação de serviços ou de armazenagem; e dos regimes conexos de operações urbanísticas, ocupação do espaço público e publicidade de natureza comercial de qualquer atividade económica; bem como facilitando a sua disponibilização num balcão único, o Balcão do Empreendedor (AMA, I.P.)<sup>77</sup>.

Este novo regime, que abrange essencialmente a Administração Local, entrou em vigor a 02 de Maio de 2011 e tem um processo de implementação faseado. A Portaria n.º131/2011, de 4 de Abril, estabeleceu que a produção faseada de efeitos deste regime começará por uma fase experimental, limitada a cinco municípios piloto (câmaras municipais de Abrantes, Águeda, Palmela, Portalegre e Porto.) e à atividade de restauração ou de bebidas, que durará até ao final de 2012 (Portal da Empresa)<sup>78</sup>.

Este regime aplica os princípios e regras de simplificação, decorrentes da Diretiva de Serviços, com vista a tornar o exercício de uma atividade económica mais simples, rápido, transparente e mais barato. Neste sentido, estes são dois mecanismos de modernização administrativa que visam simplificar o exercício de uma atividade económica, com um objetivo maior: contribuir para o aumento da competitividade à escala nacional e da União Europeia<sup>79</sup>.

Essencialmente, o Zero procura eliminar, simplificar e desmaterializar muitas das obrigações legais, que uma empresa tem que cumprir para exercer a sua atividade, nomeadamente o regime de instalação e funcionamento dos estabelecimentos de restauração ou de bebidas, de comércio de bens, de prestação de serviços ou de armazenagem, concretizando o princípio de balcão único eletrónico. De facto, tal como nas formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica abrangida pela Diretiva de Serviços, também as formalidades referidas no Licenciamento Zero vão estar disponíveis através do Balcão do Empreendedor (Relatório 6 anos Simplex).

De acordo com o diploma, este projeto cria um regime simplificado para a instalação e a modificação de estabelecimentos de restauração ou de bebidas, de comércio de bens, de

---

<sup>76</sup> Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2011/04/06500/0188201904.pdf>

<sup>77</sup> Disponível no portal RCC, em <http://www.rcc.gov.pt/BdE/LZ/Paginas/default.aspx>

<sup>78</sup> Ibidem

<sup>79</sup> Informação com base na sessão de formação em Lisboa, Agência para a Modernização Administrativa, 23 de janeiro 2011 e regime do L0

prestação de serviços ou de armazenagem através da substituição da permissão administrativa destes estabelecimentos por uma mera comunicação prévia<sup>80</sup> no Balcão do Empreendedor. Esta informação é partilhada por todas as autoridades com interesse relevante no seu conhecimento, nomeadamente para efeitos de fiscalização ou de cadastro. Além disso, simplificam-se ou eliminam-se licenciamentos habitualmente conexos com aquele tipo de atividades económicas e fundamentais ao seu exercício — concentrando eventuais obrigações de mera comunicação prévia no mesmo balcão eletrónico — tais como os relativos a utilização privativa do domínio público municipal para determinados fins (nomeadamente, a instalação de um toldo, de um expositor ou de outro suporte informativo, a colocação de uma floreira ou de um contentor para resíduos); horário de funcionamento, suas alterações e respetivo mapa; afixação e inscrição de mensagens publicitárias de natureza comercial, em determinados casos relacionados com a atividade do estabelecimento, sem prejuízo das regras sobre ocupação do domínio público. A utilização privativa do espaço público é regulamentada por critérios a fixar pelos municípios, que visam assegurar a conveniente utilização pelos cidadãos e empresas daquele espaço, no âmbito da sua atividade comercial ou de prestação de serviços.

Este regime veio também eliminar o regime de controlo prévio de licenciamento de exercício de outras atividades económicas, tais como a venda de bilhetes para espetáculos públicos em estabelecimentos comerciais e o exercício da atividade de realização de leilões em lugares públicos, já em vigor<sup>81</sup>.

Ao reduzir as permissões administrativas (licenças, autorizações, vistorias, etc.) há uma responsabilização do agente económico, que passa a ter um acesso facilitado à informação necessária com a divulgação dos critérios e requisitos aplicáveis à atividade no Balcão do

---

<sup>80</sup> Mera comunicação prévia: Declaração da informação necessária à verificação do cumprimento dos requisitos legais, feita pelo agente económico, antes da abertura do estabelecimento, exploração do armazém, do início de atividade, da realização da operação urbanística ou da ocupação do espaço público. Após a respetiva submissão à autoridade competente, e se aplicável, pagamento da respetiva taxa, permite, de imediato, a abertura do estabelecimento, exploração do armazém, início de atividade, a realização da operação urbanística ou a ocupação do espaço público.

Mera comunicação prévia com prazo: Declaração da informação necessária à verificação do cumprimento dos requisitos legais, feita pelo agente económico, antes da abertura do estabelecimento, exploração do armazém, do início de atividade, da realização da operação urbanística ou da ocupação do espaço público. Depois de recebida a comunicação, e se aplicável, o pagamento da respetiva taxa, a autoridade competente tem um determinado prazo para emitir uma decisão. Após o fim deste prazo, o agente económico pode abrir o estabelecimento, explorar o armazém, iniciar a atividade, realizar a operação urbanística ou a ocupação do espaço público, mesmo que a autoridade competente não tenha respondido.

<sup>81</sup> Exemplo de uma formalidade eliminada pelo Licenciamento Zero: Venda de bilhetes para espetáculo/divertimento público - licença de exercício de atividade em agência, disponível em <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/services/balcaodoempreendedor/Licenca.aspx?CodLicenca=899&CodLingua=PT&Parametro=bilhete+de+espet%c3%a1culos>

Empreendedor, mas também deve ser associada a um reforço da fiscalização. Neste sentido, este regime sobe os valores das coimas e prevê-se a aplicação de sanções acessórias que podem ser de interdição do exercício da atividade ou de encerramento do estabelecimento por um período até dois anos. Aumenta-se ainda o poder dos municípios para remover os elementos que ocupem o domínio público ilicitamente, sendo as respetivas despesas suportadas pelo agente económico infrator.

### *III.2.3. Regime de exercício da atividade industrial (REAI)*

Integrado no Programa Simplex e no cumprimento do programa do XVII Governo Constitucional, o REAI surgiu para simplificar o processo de licenciamento industrial, eliminando os seus principais constrangimentos, reduzindo os custos de contexto e, desse modo, favorecendo a competitividade da economia portuguesa<sup>82</sup>.

A preocupação com a simplificação do licenciamento industrial teve início no Simplex'06<sup>83</sup>, que incluiu uma medida de simplificação do licenciamento industrial da tipologia 4 (M178). O Simplex'07 vem alargar a simplificação às outras tipologias e, no ano seguinte, vem concretizar a desmaterialização associada ao licenciamento industrial, com orientações em matéria de administração eletrónica, procurando um relacionamento mais transparente entre as empresas e a AP. A par do programa Simplex 2008 é publicado o Decreto-lei n.º 209/2008, de 29 de Outubro que prevê a criação da plataforma e a respetiva gestão por parte da AMA, I.P.

Nesta primeira fase existiam dois objetivos: desenvolvimento dos sistemas de informação, permitindo a desmaterialização progressiva do procedimento e a partilha de informação e seu acompanhamento por todos os que nele intervêm, em especial, o industrial. A segunda fase reporta à integração de sistemas de informação da plataforma REAI e entidades envolvidas através da plataforma de interoperabilidade. Neste sentido, o Simplex Autárquico 2010/2011 congrega duas medidas: o registo dos municípios na plataforma REAI e a integração de sistemas de informação com vista a uma desmaterialização efetiva de todo o processo de licenciamento industrial. Este fator é essencial, uma vez que são diversas as entidades da Administração Local e Central envolvidas neste processo.

---

<sup>82</sup> Decreto-Lei n.º 209/2008, de 29 de outubro [www.dre.pt]

<sup>83</sup> Programa em [www.simplex.pt](http://www.simplex.pt)

A criação do REAI alterou a tipologia dos estabelecimentos industriais, diminuindo de quatro para três tipos (Portal da Empresa)<sup>84</sup>: (i) Estabelecimento industrial tipo 1: estabelecimentos cujos projetos de instalações industriais se encontram abrangidos por, pelo menos, um dos seguintes regimes jurídicos: Avaliação de impacte ambiental (AIA), Prevenção e controlo integrados da poluição (PCIP), Prevenção de acidentes graves (PAG) ou Operações de gestão de resíduos (OGR); (ii) Estabelecimento industrial tipo 2: são incluídos no tipo 2 os estabelecimentos industriais não incluídos no tipo 1 que se encontram abrangidos por, pelo menos, uma das seguintes circunstâncias: potência elétrica contratada superior a 40 Kva, potência térmica superior a 8,10<sup>6</sup> KJ/h ou número de trabalhadores superior a 15; (iii) Estabelecimento industrial tipo 3: são incluídos no tipo 3 os estabelecimentos industriais não abrangidos pelos tipos 1 e 2, bem como os estabelecimentos da atividade produtiva similar e os operadores da atividade produtiva local previstos nas secções 2 e 3 do Anexo I do Regime de Exercício da Atividade Industrial.

Ao aceder ao Balcão do Empreendedor é possível obter toda a informação necessária ao exercício da atividade industrial e submeter o pedido através da Plataforma REAI<sup>85</sup>, que é composta por três componentes: simulador; formulário eletrónico; consulta de processo (acompanhamento do pedido)<sup>86</sup>. O simulador é o primeiro passo para a realização do pedido, mas é uma área pública, a que qualquer interessado pode recorrer sem a necessidade de autenticação. São colocadas, ao utilizador, as questões mínimas e necessárias que permitam enquadrar o estabelecimento industrial. No final devolve informações como a tipologia do estabelecimento, o procedimento a aplicar ou a entidade coordenadora do pedido. Após este passo é possível realizar o serviço, preenchendo o formulário. Este é construído com base na simulação que lhe precede e, em conjunto com a respetiva simulação, correspondem ao pedido de licenciamento industrial. Após o pedido, é possível a consulta de informação sobre a tramitação dos processos através do Balcão do Empreendedor ou presencialmente.

O REAI é um dos regimes que foi mais longe na execução das orientações definidas de simplificação e administração eletrónica ao reforçar o princípio do balcão único, eliminando-se um conjunto de interações com várias entidades<sup>87</sup>, bem como ao reduzir os prazos de decisão

---

<sup>84</sup> Disponível em [www.portaldaempresa.pt/NR/ronlyres/1A7EDB0E-68EF-463D-B183-C55E322C7FC6/0/BdE\\_REAL\\_pdf\\_CAE\\_v1\\_1.pdf](http://www.portaldaempresa.pt/NR/ronlyres/1A7EDB0E-68EF-463D-B183-C55E322C7FC6/0/BdE_REAL_pdf_CAE_v1_1.pdf)

<sup>85</sup> Inicialmente o REAI tinha apenas uma plataforma própria, disponível no Portal da Empresa, mas a partir de final de 2011 o acesso a essa plataforma passou a estar disponível através do Balcão do Empreendedor, o ponto único de contacto para a realização dos serviços associados ao exercício de uma atividade económica.

<sup>86</sup> Ver anexo VIII - Componentes da Plataforma REAI

<sup>87</sup> Ver anexo IX - Entidades envolvidas no REAI

e ajustar as formalidades exigidas face ao risco efetivo de cada estabelecimento industrial (Relatório 6 anos Simplex).

#### ***III.2.4. DS, LO e REAI num ponto único: Balcão do Empreendedor***

Tendo em conta a importância de um balcão único eletrónico para a realização das formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica foi desenvolvido o Balcão do Empreendedor (BdE), desenvolvido e gerido pela AMA, I.P., e disponível através do Portal da Empresa. Este balcão visa possibilitar, num só ponto, o cumprimento de todos os atos e formalidades necessários para o exercício de uma atividade económica.

O BdE permite a divulgação da informação necessária ao cumprimento das formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica; a realização do serviço - por via de autenticação eletrónica, formulários, pagamentos e acompanhamento online do estado do processo; receção de notificações eletrónicas e entrega de documentos adicionais; e a receção online do título<sup>88</sup>. Com isto, num único ponto e sem deslocações, é possível cumprir todas as obrigações legais para o exercício de uma atividade económica.

Atualmente, já está disponível uma versão do Balcão do Empreendedor que permite ao agente económico selecionar a atividade económica pretendida e conhecer as formalidades que tem de cumprir ou poderá precisar para iniciar ou expandir o seu negócio. A informação sobre essas formalidades é da responsabilidade das entidades da Administração Central e Local competentes, de acordo com as orientações e os guias disponibilizados para o efeito pela AMA, I.P. (Portal da Empresa)<sup>89</sup>. Marcam já presença cerca de 50 entidades da Administração Central e 120 municípios (dados de 2011), sendo que está a ser dada prioridade às entidades abrangidas pela Diretiva de Serviços e aos municípios devido ao Licenciamento Zero. No entanto, para responder às exigências destas iniciativas estão em curso desenvolvimentos funcionais e tecnológicos à atual versão do balcão que ainda não permite a realização do serviço totalmente online, como se pretende. Está previsto que, até 2 de maio, os municípios piloto do Licenciamento Zero tenham as suas formalidades totalmente desmaterializadas no BdE, mas tal ainda só acontece com as formalidades associadas ao licenciamento industrial (Portal da Empresa).

O acesso a este balcão é possível de modo eletrónico, a partir do Portal da Empresa, e de modo mediado, nos balcões de atendimento presencial das Lojas da Empresa, dos

---

<sup>88</sup> Portaria n.º 131/2011, de 4 de abril [www.dre.pt]

<sup>89</sup> Disponível no portal RCC, em [http://www.rcc.gov.pt/BdE/LZ/Paginas/zero\\_num\\_so\\_ponto.aspx](http://www.rcc.gov.pt/BdE/LZ/Paginas/zero_num_so_ponto.aspx)



municípios e, eventualmente, em outros locais públicos ou privados protocolados com a AMA, I. P.

### **III.3. Novo paradigma de atendimento no sector público**

O *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*, em 2003, veio defender a implementação de um novo modelo de prestação de serviços públicos, tendo como visão: “Colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do país”, garantindo serviços: (i) transversais (centrados no cidadão/empresa e não na estrutura da Administração Pública; integrados); (ii) orientados à satisfação das necessidades dos cidadãos/ empresas (próximos do cidadão/empresa; organizados por balcão único e eventos de vida); (iii) de forma multicanal (com acesso a qualquer momento e no mesmo local – físico ou virtual).

O documento deu a conhecer ainda as principais diferenças entre os dois modelos<sup>90</sup>. O modelo tradicional caracteriza-se pela existência de sistemas isolados que não comunicam entre si; múltiplos contactos entre o cliente e a AP; dispersão de fontes; complexidade e burocracia; e filas de espera. Desta forma, era visível uma AP orientada para os processos internos e não para os seus clientes. O novo modelo pressupõe processos transversais, o funcionamento em rede através da plataforma de interoperabilidade e a existência de novos canais alternativos ao presencial. De facto, a utilização da Internet é determinante para a adoção de novos modelos de prestação de serviços, abrindo um novo canal de prestação de serviços e de relacionamento entre os clientes e a AP (Oliveira, J. N., L. Santos e L. Amaral)<sup>91</sup>.

De facto, em 2003 foi lançado o mote para este novo modelo de prestação de serviços públicos, mas não há uma data específica para a sua implementação. Com base num conjunto de características foram sendo desenvolvidos esforços para tornar a AP portuguesa numa administração eletrónica. Uma dessas formas passa pela reorganização dos serviços em torno de eventos de vida dos seus utentes, em balcão único, que permita obter informações e realizar serviços exigidos para o cumprimento de uma determinada formalidade, bem como a concentração de serviços públicos no mesmo ponto, com ganhos de racionalização e conveniência.

Além disso, a concentração de serviços públicos no mesmo ponto permite aos cidadãos/ empresas tratar de diversos serviços públicos numa única deslocação. Neste sentido, os governos têm procurado proporcionar aos portugueses serviços públicos mais simples, mais

---

<sup>90</sup> Ver anexo I – Distinção entre modelo tradicional e novo modelo de prestação de serviços públicos

<sup>91</sup> Ob. Citada

próximos e de maior qualidade, designadamente através do desenvolvimento de uma segunda geração de Lojas do Cidadão e do alargamento da respetiva rede, com balcões mais flexíveis, desenhados à medida dos acontecimentos de vida dos seus utentes ou que podem ser partilhados por mais do que um serviço público<sup>92</sup>. Segundo a Agência para a Modernização Administrativa, as Lojas do Cidadão registam mais de 95.000.00 milhões de atendimentos (dados de 2011). Atualmente, existem 32 lojas no continente e duas nas regiões autónomas. Em 2011, nasceu ainda o conceito de Loja do Cidadão móvel, cujo piloto foi em Palmela<sup>93</sup>. De forma a dar suporte às Lojas do Cidadão e ao Portal do Cidadão, o Centro de Atendimento Telefónico (707 24 11 07), a funcionar desde 2003, vem também ser mais uma alternativa ao canal presencial (Lojas do Cidadão) e ao canal *web* (Portal do Cidadão).

A propagação das Lojas da Empresa também foi um marco importante. Atualmente, existem nove no continente e uma na Madeira (Portal da Empresa)<sup>94</sup>. No entanto e face à importância de ter um ponto único de contacto para a realização dos serviços abrangidos pela Diretiva de Serviços, dos procedimentos no Licenciamento Zero e licenciamento industrial, os serviços das Lojas da Empresa estão a ser integrados em Lojas do Cidadão localizadas no mesmo concelho, substituindo-as pelo Balcão do Empreendedor. Este processo arrancou no final de 2010 com a abertura do novo balcão na Loja do Cidadão de Coimbra, seguindo-se a abertura nas Lojas do Cidadão de Setúbal, Aveiro e Viseu e Braga. As próximas cidades a ter BdE serão Faro, Porto e Lisboa. A visão subjacente a este plano propõe a reorganização do atendimento dos serviços públicos em torno das necessidades e eventos de vida dos cidadãos e empresas, através de balcões integrados e multisserviços, que não só poupam tempo e dinheiro aos que os utilizam como permitem ao Estado uma gestão mais eficiente dos seus recursos<sup>95</sup>.

Além da oferta integrada de serviços nas Lojas do Cidadão e Lojas da Empresa, são exemplos o aparecimento de balcões únicos como o Balcão Perdi a Carteira<sup>96</sup>, Balcão

---

<sup>92</sup> Relatório 6 anos Simplex

<sup>93</sup> Página online da Loja do Cidadão móvel

[www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/LojaCidadao/Lojas/LOJ\\_palmela+++atendimento+movel.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/LojaCidadao/Lojas/LOJ_palmela+++atendimento+movel.htm)

<sup>94</sup> Portal da Empresa, em

<http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/LojaEmpresa/PaginasEstaticas/Contactos>

<sup>95</sup> Notícia no Portal do Cidadão. Disponível em

[www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/noticias/03\\_2012/NEWS\\_loja+do+cidadao+de+braga+ja+tem+balcao+do+empreendedor.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/noticias/03_2012/NEWS_loja+do+cidadao+de+braga+ja+tem+balcao+do+empreendedor.htm)

<sup>96</sup> O Balcão Perdi a Carteira procura dar resposta às necessidades de renovação dos documentos (que representam 22% da procura das Lojas do Cidadão) por motivos de alteração de morada, nome ou estado civil, bem como por perda ou roubo de documentos. Encontra-se a funcionar nas Lojas do Cidadão das Laranjeiras e Odivelas desde 2007 [www.ama.pt]

Multisserviços (BMS)<sup>97</sup>, ou o Balcão Vamos ter uma Criança<sup>98</sup>, Casa Pronta<sup>99</sup>, entre outros. A administração eletrónica caracteriza-se, essencialmente, pela prestação de serviços eletrónicos, razão pela qual os Portais do Cidadão e da Empresa desenvolvem um papel importante não só disponibilizando serviços transacionais, mas também informação sobre os mesmos. Em relação ao Portal da Empresa, que mais interessa neste estudo, foi lançado em Junho de 2006, com vista a oferecer aos empresários os serviços e as informações mais relevantes num único ponto de contacto. Foi o principal instrumento da mudança da qualidade dos serviços públicos online disponibilizados às empresas, com novos serviços transacionais, tendo desempenhado um papel chave na redução de encargos administrativos (Relatório 6 anos Simplex). Este Portal procura acompanhar o ciclo de vida das empresas, logo a partir da sua constituição. Através da Internet é assim possível criar uma empresa através da Empresa Online; consultar a certidão permanente, que disponibiliza em suporte eletrónico e permanentemente atualizado, o registo comercial da sociedade; o registo comercial online, que possibilita a solicitação de atos de registo comercial; o pedido da Informação Empresarial Simplificada, que permite às empresas portuguesas submeter, numa única interação, a informação estatística, contabilística e fiscal anualmente solicitada pela Administração Tributária, Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística e Conservatória do Registo Comercial; entre outros.

Com vista a avaliar a implementação do novo modelo, promoveu-se, em 2006, um estudo com base na metodologia do Índice Nacional de Satisfação do Cliente. Este estudo teve como amostra serviços da segurança social, da administração fiscal, do registo civil e do registo automóvel. Analisaram-se três canais distintos: serviços de atendimento setoriais (balcões das entidades que prestam o serviço), Loja do Cidadão e Internet. Através de inquéritos, este estudo concluiu que os níveis de satisfação dos utentes situam-se entre os 50% e os 70% para os quatro serviços analisados e para a maioria das variáveis do modelo<sup>100</sup>.

---

<sup>97</sup> O Balcão Multisserviços, presente em Lojas do Cidadão, presta serviços com um nível de especialização reduzida de diferentes entidades num único local e com uma única senha de atendimento.

<sup>98</sup> Balcão único eletrónico, a partir do Portal do Cidadão, que resulta de uma medida Simplex 2010. Disponibiliza informação e os serviços necessários desde o planeamento da gravidez, passando pela preparação do parto e da chegada do bebé, até ao nascimento e todas as mudanças associadas a este acontecimento. Também está disponível nos BMS das Lojas do Cidadão

<sup>99</sup> O Balcão Casa Pronta permite a cidadãos e empresas realizar num único balcão todos os atos relativos à compra e venda de imóveis, como pagar impostos, celebrar o contrato de compra e venda, pedir a isenção de pagamento do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI) e efetuar de imediato todos os registos relacionados. O endereço é [www.casapronta.pt](http://www.casapronta.pt)

<sup>100</sup> Ver anexo X - Índice da satisfação dos clientes da AP

Aproveitando a metodologia do Índice Nacional de Satisfação do Cliente foi promovido, em 2009, um estudo de “Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça”, igualmente conduzido pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação, da Universidade Nova de Lisboa. Foram avaliados seis serviços prestados em balcão único (Empresa na Hora, Casa Pronta, Nascer Cidadão, Associação na Hora, Documento Único Automóvel e Heranças e Divórcio com Partilha) e sete disponibilizados online (Empresa Online, Registo Comercial Online, Certidão Permanente, Publicações Online, Informação Empresarial Simplificada, Automóvel On-line e Marcas e Patentes On-line). Os resultados do estudo revelaram que os utentes fazem uma avaliação positiva, entre o bom e o muito bom, tanto dos serviços eletrónicos como dos serviços presenciais em balcão único<sup>101</sup>.

Segundo a AMA, I.P.,<sup>102</sup> o novo paradigma de atendimento assenta em três pilares: (i) perspectiva “centrada no cidadão ou empresa” que pressupõe que as diferentes entidades devem partilhar um conjunto de informação sobre o cliente, o que exige a interoperabilidade e a colaboração entre os vários agentes da AP; (ii) a integração multicanal, que permite a prestação de serviços através de múltiplos canais de atendimento complementares; (iii) a transversalidade dos serviços, ou seja, a prestação de serviços orientados à satisfação das necessidades do cliente, por eventos de vida e não pela sua entidade prestadora.

As políticas de simplificação e o novo modelo de prestação de serviços públicos, que colocam o cidadão no centro da Administração Pública, alterando desse modo o modelo tradicional, demonstram que é imprescindível a reformulação de processos e articulação das várias entidades da AP, bem como a partilha de informação. Mais do que comunicar apenas a nível nacional, as novas diretrizes europeias vão no sentido de uma comunicação entre as várias administrações dos Estados-Membros.

## **CAPÍTULO IV – PORTUGAL RUMO À TRANSFORMAÇÃO ELETRÓNICA**

---

*Este capítulo tem como objetivo mostrar a importância da interoperabilidade entre sistemas da AP para a existência de uma verdadeira administração eletrónica nacional e europeia. É feita uma análise do conceito de administração eletrónica, bem como o nível de implementação em Portugal, e de duas infraestruturas chave para o seu desenvolvimento: Cartão de Cidadão e interoperabilidade.*

---

<sup>101</sup> Ver anexo XI - Índice da satisfação dos clientes da AP nos serviços online e em balcão único

<sup>102</sup> Agência para a Modernização Administrativa, *Implementação do conceito Balcão Único na Administração Pública*, Janeiro de 2008. Consultado em janeiro 2012, em [www.ama.pt](http://www.ama.pt)

#### **IV.1. Administração eletrónica**

Ligado à modernização da Administração Pública, o governo eletrónico assume-se como um processo vital para a modernização administrativa, tendo como prioridade a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela AP através do uso das TIC. No entanto, este processo envolve mais do que tecnologia, sendo necessário o envolvimento dos funcionários públicos no processo de modernização; o funcionamento dos organismos públicos de acordo com os direitos e garantias dos seus clientes; e a mobilização para a sua aplicação massiva (João Carlos Mateus, 2008). Deste modo, as TIC podem ajudar a AP a superar os seus desafios, embora a sua utilização deva ser combinada com mudanças organizacionais que melhorem a relação entre o setor público e os cidadãos e empresas.

Neste contexto, o conceito de governo eletrónico é frequentemente confundido com o conceito de administração pública eletrónica. O primeiro termo, mais usual, é, na maior parte das vezes, sinónimo de utilização das TIC na prestação de serviços públicos (Grönlund 2003)<sup>103</sup>. A Administração Pública eletrónica caracteriza-se também pela “utilização de TIC para melhorar a informação e os serviços oferecidos aos cidadãos, aumentando a eficiência e a eficácia da gestão pública e incrementando substantivamente a transparência do sector público e a transparência do cidadão nas suas relações com o Estado” (Luís Vidigal, 2005)<sup>104</sup>. Desta forma, os conceitos misturam-se, mas devemos entender que o Governo e a Administração Pública são coisas diferentes, pelo que, segundo Luís Vidigal<sup>105</sup>, o termo mais correto será AP eletrónica.

Apesar dos esforços e medidas à escala europeia para um mercado único da administração eletrónica, os países encontram-se em fases diferentes no que se refere ao seu desenvolvimento. Segundo o modelo do *Gartner Group* é uma caminhada de quatro fases. Neste estudo - *Gartner's Four Phases of E-Government Model* - elaborado em Novembro de

---

<sup>103</sup> Citado em SOARES, Delfina Fernanda Moreira Garcês de, Interoperabilidade entre Sistemas de Informação na Administração Pública [Em linha]. Guimarães: Universidade do Minho, Escola de Engenharia, 2009. Tese de Doutoramento. Consultado em fevereiro 2012, em [www.repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10539/1/Tese.pdf](http://www.repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10539/1/Tese.pdf)

<sup>104</sup> VIDIGAL, Luís, *A face oculta da Administração Pública Eletrónica Uma abordagem sociotécnica*, 2005, Consultado em dezembro 2011, em [http://luisvidigal.no.sapo.pt/A\\_face\\_oculta\\_da\\_Administracao\\_Publica\\_ElectronicaPDF.pdf](http://luisvidigal.no.sapo.pt/A_face_oculta_da_Administracao_Publica_ElectronicaPDF.pdf)

<sup>105</sup> Vogal do Conselho de Direção do Instituto de Informática do Ministério das Finanças; Membro da Direção da APDSI, Foi dirigente de topo nas áreas tributárias e da modernização administrativa; Participou como conferencista, perito e consultor em numerosas missões internacionais nas áreas de *e-Government* e é autor de numerosos trabalhos publicados no país e no estrangeiro.

2000 pelos analistas Christopher H. Baum e Andrea Di Maio, ficaram estabelecidas as quatro fases de maturidade do Gartner Group<sup>106</sup>.

A primeira fase (presença) caracteriza-se pela presença do organismo na Internet com um site institucional. Disponibiliza online a sua missão, endereço, horários de funcionamento e alguns documentos oficiais. Apresenta pouca importância para o cidadão em geral, mas foi para isto que os organismos públicos começaram a usar a Internet.

Na segunda fase (interação), os organismos já usam os seus sites como forma de interagirem com os clientes. Aqui já existem capacidades de procura básica, formulários para *download* (e entrega presencial/ por correio) e ligações a outros sites pertinentes, assim como e-mail dos organismos e em alguns casos dos funcionários públicos. Nesta fase é fornecida informação crítica para o cidadão, bem como formulários que de outro modo exigiam a deslocação ao serviço.

A terceira fase (transação) permite que através dos sites dos organismos sejam realizados serviços, sem a necessidade de deslocação ao local e a qualquer hora. As aplicações permitem aos utilizadores aplicar o conceito de *self-service* e realizar pagamentos online. Declarações e pagamentos de impostos são exemplos de serviços nesta fase (através do Portal das Finanças), bem como muitos serviços da Segurança Social (através da Segurança Social Direta), alteração de morada (através do Portal do Cidadão), entre outros. “Esta é a fase atual em que se encontram alguns dos países mais evoluídos na Administração Pública Eletrónica e é o objetivo mais imediato para a maioria dos países. Não só realça os benefícios da disponibilidade de serviços 24x7, mas também cria oportunidades para desenvolver serviços compartilhados de forma interdepartamental” (Luís Vidigal).

Estas três fases estão associadas aos níveis de sofisticação dos serviços públicos. Pode-se dizer que os informativos correspondem à primeira fase; os interativos à segunda; e os transacionais à terceira. No entanto, um mesmo serviço pode (e deve) ter os três níveis. Por exemplo, é possível pedir o abono de família no balcão da Segurança Social (informativo), preencher o formulário que imprime do computador e levar ao balcão (interativo) e fazer o pedido na Internet, através da Segurança Social Direta<sup>107</sup> (transacional). E esta é a evolução que se pretende, uma vez que os cidadãos e empresas devem ter os diversos canais à disposição e poder escolher o que for mais conveniente.

---

<sup>106</sup> Citado em CHIOLAS, Isabel Fitas - Governo eletrónico em Portugal : estratégia e implementação. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2008. Tese de mestrado. [Consultado 09/08/2011] Disponível em [www:< http://biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/2009000859>](http://biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/2009000859)

<sup>107</sup> Cujo endereço é <https://www.seg-social.pt/consultas/ssdirecta/>

O *Gartner Group* definiu ainda uma quarta fase (transformação), meta para todos os países, na qual é possível que o cliente complete todo o processo relativo a um determinado serviço no mesmo site, sendo todos os dados comunicados e integrados automaticamente em todos os organismos que devem conhecer essa informação.

A implementação de uma administração eletrónica depende de infraestruturas de identificação eletrónica e interoperabilidade entre os vários organismos nacionais, bem como a nível europeu. Ao desenvolver iniciativas que pretendam facilitar o exercício de uma atividade económica, sem barreiras entre países europeus, torna-se necessária a criação de condições prévias como a interoperabilidade, as assinaturas eletrónicas e a identificação eletrónica.

#### ***IV.2. Identificação eletrónica e interoperabilidade***

Após o aparecimento dos sites dos organismos públicos com informação básica ao público e da disponibilização de informação e formulários sobre o serviço, a Administração Pública em Portugal encontra-se na terceira fase em que a Internet complementa os canais de prestação de serviços tradicionais, podendo-se realizar diversos serviços inteiramente online.

Em princípio, caminhamos para a quarta fase, definida também no Plano de Ação para o Governo Eletrónico<sup>108</sup>, em que os serviços serão cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas e até mesmo entre países. A entidade que presta o serviço torna-se irrelevante para o utilizador, uma vez que a informação se encontra organizada pelas suas necessidades (eventos de vida).

Existem, atualmente, alguns indícios de que vamos a caminho desta última fase. O lançamento do Cartão de Cidadão (CC)<sup>109</sup>, um projeto dinamizador da modernização da Administração Pública, veio juntar num só documento as chaves indispensáveis ao relacionamento rápido e eficaz dos cidadãos com diferentes serviços públicos, promovendo o desenvolvimento das transações eletrónicas dando-lhes a segurança da autenticação forte e da assinatura eletrónica. Para o cidadão, a simplificação começou logo na junção de quatro documentos (bilhete de identidade e os cartões da segurança social, de saúde e de contribuinte) em apenas um, poupando aqui encargos à administração. Além disso, permite autenticar-se eletronicamente e assinar digitalmente documentos com valor legal, interagindo assim com os serviços públicos de uma forma simples e segura, fundamental para o

---

<sup>108</sup> Cujo endereço é [www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2572&Itemid=369](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2572&Itemid=369)

<sup>109</sup> Cujo endereço é [www.cartaodecidadao.pt](http://www.cartaodecidadao.pt)

desenvolvimento da AP eletrónica, uma vez que reduz o risco de fraude, de usurpação de identidade e preservando os direitos de privacidade e segurança dos dados pessoais<sup>110</sup>. Serve ainda como documento de viagem na União Europeia e no espaço Schengen, e para outros países no âmbito de convenções internacionais.

O Cartão de Cidadão possibilita um sistema de relacionamento multicanal, respondendo aos objetivos do novo modelo de prestação de serviços públicos. Além do (i) canal presencial, através do (ii) canal internet, que terá no Portal do Cidadão um canal privilegiado na interação desmaterializada com o cidadão através da disponibilização de novos serviços online. O objetivo é que este Portal suporte o conceito de *single sign-on*, ou seja, que autenticando-se com o Cartão de Cidadão neste Portal seja possível realizar os serviços nas Finanças, Segurança Social, entre outros, sem a necessidade de nova autenticação. Também pelo (iii) canal telefónico, o cidadão poderá obter serviços pelo telefone, através do mecanismo *one-time-password*, que permite a identificação inequívoca e a autenticação através de uma palavra-chave que é válida para uma única transação<sup>111</sup>.

Além de um documento de identificação, o Cartão de Cidadão permite autenticar o cidadão, eletronicamente e presencialmente, com a máxima segurança, razão pela qual alguns sites de organismos já têm este meio de autenticação disponível, além do tradicional *login* e *password*. Como são exemplos o Portal das Finanças, Segurança Social Direta e Portal do Cidadão, entre outros. Como nem toda a população portuguesa tem o novo documento, dados relativos a 20 de fevereiro de 2012 indicam que foram entregues 6.322.303 Cartões de Cidadão<sup>112</sup>, a possibilidade de *login* e *password* mantem-se e pode ser usada por portadores ou não do novo documento.

A componente eletrónica do CC é assegurada pelos dois certificados digitais que se encontram no *chip*: o certificado de autenticação, que permite ao seu titular provar a sua identidade de forma inequívoca em qualquer lugar e canal através da inserção do seu PIN no leitor do Cartão, e o certificado de assinatura, que permite ao seu titular assinar um documento eletrónico e partilhá-lo, com o mesmo valor legal da assinatura aposta fisicamente num documento em papel. Desta forma, muitos atos e serviços podem ser prestados à distância, em segurança, de forma simplificada, com ganhos de tempo e de recursos (Relatório 6 anos Simplex).

---

<sup>110</sup> Disponível em [www.cartaodecidadao.pt](http://www.cartaodecidadao.pt)

<sup>111</sup> Ibidem

<sup>112</sup> Disponível em [www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=295&Itemid=114&lang=pt](http://www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=295&Itemid=114&lang=pt)



Os cidadãos e empresas podem já usufruir de um conjunto de serviços online utilizando o Cartão de Cidadão, nomeadamente, alterar a morada no Cartão de Cidadão e outras entidades<sup>113</sup>; marcar uma consulta no centro de saúde<sup>114</sup>; comprar e vender um automóvel<sup>115</sup>; pedir a revalidação, uma segunda via ou a alteração de morada da Carta de Condução<sup>116</sup>; solicitar certidões de registo civil, predial ou comercial<sup>117</sup>; criar uma empresa<sup>118</sup>; efetuar o pedido de licenciamento industrial<sup>119</sup>, entre outros.

Para divulgar a disponibilização dos serviços públicos online e promover a utilização do Cartão de Cidadão foi criado, em 2010, o site Senha 001<sup>120</sup>, que sob o slogan “É sempre a sua vez”, fornece informação sobre serviços que podem ser realizados com recurso ao Cartão de Cidadão. A intenção é promover a utilização dos serviços públicos eletrónicos, disponibilizando a informação sobre os mesmos no Portal do Cidadão/ Portal da Empresa<sup>121</sup> e o site direto para a realização do serviço.

Com a evolução da administração eletrónica em Portugal, a interoperabilidade (comunicação e colaboração entre os diversos organismos) tornou-se uma necessidade urgente. Define-se interoperabilidade “como a faculdade de múltiplos sistemas trocarem e reutilizarem informação sem custo de adaptação, preservando o seu significado”, a “interoperabilidade não é apenas uma conexão simples entre computadores em rede para transporte de dados digitais” (UMIC, 2004). A interoperabilidade em sentido abrangente pode ser definida como “a capacidade de múltiplos recursos (sistemas, dispositivos, pessoas e organizações), produzirem, em conjunto, trabalho ou informação de uma forma eficiente” (UMIC, 2004). No sentido de desmaterializar os procedimentos, uma comunicação feita pelo cidadão às Finanças, por exemplo, deve ser automaticamente comunicada à Segurança Social se assim se justificar.

Na prática, a interoperabilidade é um instrumento que garante a tradução e reconhecimento de sistemas de informação diferenciados, permitindo a criação de uma

---

<sup>113</sup> Portal do Cidadão cujo endereço é [www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)

<sup>114</sup> eAgenda cujo endereço é <https://servicos.min-saude.pt/acesso/>

<sup>115</sup> Automóvel online cujo endereço é [www.automovelonline.mj.pt](http://www.automovelonline.mj.pt)

<sup>116</sup> Serviços online do IMTT cujo endereço é <https://servicos.imtt.pt>

<sup>117</sup> Portal do Cidadão e Portal da Empresa cujo endereço é [www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)

<sup>118</sup> Portal da Empresa

<sup>119</sup> Balcão do Empreendedor cujo endereço é [www.portaldaempresa.pt/CVE/services/balcaodoempreendedor/catalogolicencas.aspx](http://www.portaldaempresa.pt/CVE/services/balcaodoempreendedor/catalogolicencas.aspx)

<sup>120</sup> Cujo endereço é [www.senha001.gov.pt](http://www.senha001.gov.pt)

<sup>121</sup> Estes Portais disponibilizam fichas de serviço com a informação básica para o realizar: quem pode, quando, que documentos precisa e como pode fazê-lo. Exemplo de uma ficha de serviço em [www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MSSS/DGSS/pt/SER\\_abono+de+familia+para+criancas+e+jovens++ss.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MSSS/DGSS/pt/SER_abono+de+familia+para+criancas+e+jovens++ss.htm). Estas fichas estão também associadas às páginas das Lojas do Cidadão para que o cidadão saiba em que lojas se realizam e a informação básica sobre o serviço que precisa.

arquitetura de informação na Administração Pública, orientada para as necessidades dos seus clientes (cidadãos e empresas) e ao serviço de múltiplos canais de comunicação. Significa colocar todos os serviços ao dispor do cidadão, onde, como e quando ele quiser (Relatório 6 anos Simplex).

O que acontece é que os organismos investiram em sites próprios, e mesmo em balcões únicos virtuais associados ao seu site, sem a preocupação de partilha de soluções e plataformas tecnológicas, impedindo a criação de “janelas únicas” (*single-entry-points*) e do desenvolvimento de centros de formalidades que respondam de forma rápida e eficaz às necessidades dos seus clientes (*one-stop-shops*) e permitam realizar serviços online do princípio ao fim (*end-to-end*)<sup>122</sup>.

Como forma de responder a estes desafios, foi criada a Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, “que visa proporcionar um método fácil e integrado de disponibilização de serviços eletrónicos transversais”, “baseada num conceito de disponibilização de serviços partilhados entre diversas entidades, com o intuito de simplificar estes serviços ao público” (IAP)<sup>123</sup>. Consiste numa plataforma orientada a serviços, baseada em *standards* e normas abertas, que visa dotar a Administração pública de uma ferramenta partilhada que permita a interligação dos diversos sistemas e a disponibilização de serviços transversais orientados para os cidadãos (Relatório 6 anos Simplex). Esta plataforma apresenta quatro componentes que permitem dar resposta aos principais desafios de interoperabilidade da Administração pública<sup>124</sup>: (i) Plataforma de Integração (PI) - componente que visa dotar a AP de uma ferramenta partilhada que permita a interligação dos diversos sistemas e a disponibilização de serviços eletrónicos multicanal. Entre os serviços disponíveis na Plataforma de Integração, destaque para as iniciativas “A Minha Rua”<sup>125</sup>, a identificação do Cartão de Cidadão nas Finanças, Segurança Social, entre outros<sup>126</sup>; (ii) Fornecedor de Autenticação (FA) - permite a identificação eletrónica do utilizador do Cartão de Cidadão nos sistemas das entidades públicas. Assim, autenticando-se uma única vez, o cidadão pode realizar serviços em diferentes sites públicos; (iii) Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP) -

---

<sup>122</sup> Oliveira, J. N., L. Santos e L. Amaral, Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal, 2003. Disponível em [www: <unic.pt/images/stories/publicacoes/GuiaBoasPraticas.pdf>](http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/GuiaBoasPraticas.pdf)

<sup>123</sup> iAP - Interoperabilidade na Administração Pública [[www.iap.gov.pt](http://www.iap.gov.pt)]

<sup>124</sup> Agência para a Modernização Administrativa, *Interoperabilidade na Administração Pública*, 2003. Consultado em outubro 2011, em [http://iap.gov.pt/Guia\\_Adesao\\_iAP\\_v3\\_0\\_2.pdf](http://iap.gov.pt/Guia_Adesao_iAP_v3_0_2.pdf)

<sup>125</sup> Cujo endereço é [www.portaldocidadao.pt/PORTAL/aminharua/situationReport.aspx](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/aminharua/situationReport.aspx)

<sup>126</sup> Catálogo de serviços completos em <http://www.iap.gov.pt/services/InteroperabilityPlatform/ServiceCatalog.aspx>

sistema que permite aos organismos disponibilizar múltiplos métodos de pagamentos para os diferentes canais de atendimento (cartão de crédito, multibanco, cheques, dinheiro, etc.); (iv) *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP) - permite o envio e receção de SMS entre os cidadãos e os organismos da Administração Pública, alargando o número de canais de contacto disponíveis. Pode ainda ser usado como meio de notificação no âmbito da realização de um serviço.

Esta plataforma está orientada para as necessidades dos cidadãos e empresas e ao serviço de múltiplos canais: Internet; serviços móveis; Lojas do Cidadão e balcões de atendimento dos organismos. “O cidadão passa a ter uma perspetiva integrada de todos os serviços da AP e os serviços públicos passam a reconhecê-lo mediante um único processo de identificação e autenticação” através do Cartão de Cidadão (AMA)<sup>127</sup>. Na prática, esta ferramenta garantirá elevados níveis de segurança e privacidade no processo de autenticação e identificação perante os organismos públicos e um maior nível de integração e interoperabilidade entre eles. Outra das vantagens é a criação de credenciais comuns a todos os sites da AP, assegurando que o cidadão só precisa de se autenticar uma única vez para executar um ou vários serviços que podem ser iniciados em portais transversais, com os Portais do Cidadão e da Empresa – *single sign-on*.

A nível europeu, a interoperabilidade é um desafio à implementação do mercado interno, dadas as diferenças entre os países. As iniciativas de simplificação administrativa e facilitação da prestação de serviços transfronteiras, como a Diretiva de Serviços, exigem que os Estados-Membros, embora livres de escolher os seus modelos, tenham em conta a necessidade dos procedimentos eletrónicos estarem acessíveis aos cidadãos nacionais, mas também aos prestadores de serviços de outros Estados-Membros, que devem estar em condições de utilizar os seus meios nacionais para tratar com as administrações públicas de outros Estados-Membros.

Em Portugal, a participação no projeto *Stork- Secure Identity Across Borders Linked*<sup>128</sup> assegura, através do Fornecedor de Autenticação, a autenticação de cidadãos europeus nos sistemas de informação portugueses e a autenticação de nacionais em sites europeus. Entre os projetos-piloto desta iniciativa, estão a *Autenticação Transfronteiriça de Serviços Eletrónicos*, que permite que os serviços públicos online que existem nos Estados-Membros possam ser

---

<sup>127</sup> Cujo endereço é [www.ama.pt](http://www.ama.pt)

<sup>128</sup> Cujo endereço é <https://www.eid-stork.eu/>

accedidos de forma segura pelos cidadãos europeus, e a alteração de morada, através do Portal do Cidadão, com vista a fomentar a mobilidade dos cidadãos<sup>129</sup>.

Percebe-se, assim, que o Cartão de Cidadão e a interoperabilidade entre os sistemas da AP são fundamentais para a transformação do atendimento pela Administração Pública. No entanto, a tecnologia deve ser aliada à simplificação e reengenharia de procedimentos entre os organismos públicos, de modo a não transferir para o suporte eletrónico a complexidade de procedimentos e exigências do meio físico. A mudança passa pela reorganização dos serviços, centrando-os nas necessidades dos seus utentes e não na forma como a Administração está organizada. Essa reorganização implica, entre outros aspetos, maior cooperação entre diferentes organismos e mesmo entre os diferentes países, integração multicanal e maior proximidade dos serviços aos seus utentes. Foi por isso adotado um novo modelo de prestação de serviços públicos. Enquanto clientes da AP, é possível verificar que a grande mudança está na realização de serviços através da Internet, com comodidade, segurança e em qualquer momento, e que permitem realizar serviços transfronteiras. Essa é a grande vantagem da administração eletrónica.

## CAPÍTULO V – ANÁLISE DE CONTEÚDO

---

*Este capítulo tem como objetivo analisar a simplificação dos procedimentos associados ao licenciamento do exercício de uma atividade económica, nomeadamente, relativos à Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e licenciamento industrial, verificando a sua correspondência às características do novo modelo de prestação de serviços públicos.*

### V.1. Introdução

A análise de conteúdo incide sobre a simplificação das formalidades<sup>130</sup> necessárias ao exercício de uma atividade económica relativas aos regimes da Diretiva de Serviços (DS), Licenciamento Zero (L0) e Regime do Exercício da Atividade Industrial (REAI). No entanto, importa salientar que a Diretiva de Serviços está agora a ser implementada na Administração Local e Central, bem como o Licenciamento Zero, apenas aos municípios piloto, pelo que existem hipóteses que têm em conta apenas as metas estabelecidas, não dando para comprovar ainda na prática. Uma vez que estes procedimentos pretendem seguir o exemplo já

---

<sup>129</sup> Informação disponível em <https://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/AltMorada/Default.aspx>

<sup>130</sup> As formalidades são aqui entendidas como os serviços públicos necessários ao exercício da atividade

implementado do REAI a análise incide, naturalmente, sobre este regime que servirá de modelo para os restantes, tentando acompanhar com os dados para a DS e L0.

Embora se pretendesse uma análise idêntica aos três regimes, o que não é possível por não estarem no mesmo nível de execução, esta pode traduzir-se numa forma de verificar aspetos no REAI que não devam ser replicados, como se está a fazer, nas atividades da Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero.

Feita esta ressalva, segue-se a análise de conteúdo que pretende comprovar as hipóteses da investigação, no sentido de responder à problemática exposta no capítulo I. Para tal, foram definidas categorias e indicadores que vão guiar esta análise.

Hipóteses	Categorias	Indicadores
Serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica:		
1) Cumprem os princípios de simplificação.	Princípios de simplificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionalidade ao risco</li> <li>• Consolidação</li> <li>• Balcão único</li> <li>• Desmaterialização</li> <li>• Guias técnicos</li> <li>• Celeridade</li> <li>• Eliminação formalidades dispensáveis</li> <li>• Mecanismos para o cumprimento dos prazos na AP</li> <li>• Avaliação</li> </ul>
2) Estão disponíveis em vários canais de atendimento (multicanal) de forma integrada.	Canais da prestação do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Através da Internet</li> <li>• Presencialmente</li> <li>• Por telefone</li> </ul>

	Orientação ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegabilidade</li> </ul>
3) O atendimento em balcão único é a porta de entrada para a sua realização.	Presença em balcão único	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registo das entidades prestadoras no balcão único</li> <li>• Canal preferencial de realização do serviço</li> </ul>
4) Disponibilizam mecanismos de autenticação e pagamento, permitindo a sua realização inteiramente online.	Nível de sofisticação do serviço prestado em BU  Infraestruturas tecnológicas para a realização do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização através do balcão eletrónico</li> <li>• Autenticação com CC</li> <li>• Pagamento eletrónico</li> <li>• Acompanhamento do processo</li> </ul>

## V.2. Descrição dos resultados

### ***Hipótese 1 – Os serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica cumprem os princípios de simplificação***

Na tabela I<sup>131</sup> são cruzados os princípios de simplificação com os regimes em análise: Diretiva de Serviços, Licenciamento Zero e REAI. Dos nove princípios em análise, a maioria é aplicável a estes regimes. Destaque para os que são comuns a todos: a proporcionalidade ao risco, a existência de balcão único - o Balcão do Empreendedor - e a eliminação de formalidades dispensáveis. Como existem princípios que ainda estão em execução nos regimes da Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero, importa analisar a aplicação destes princípios essencialmente ao REAI que os tem na totalidade, aproveitando-os para explicar o seu funcionamento<sup>132</sup>.

Em primeiro lugar, é fundamental a consolidação dos procedimentos num único diploma, evitando a existência de normas dispersas. Relativamente à proporcionalidade ao risco, os estabelecimentos industriais foram divididos em três tipos, sendo o primeiro obrigado a uma autorização prévia; o segundo a uma declaração prévia; e o terceiro a um registo, ou seja, diminuindo o risco reduz-se a complexidade nos contactos com a Administração e

<sup>131</sup> Tabela I - *Princípios de simplificação e aplicação aos regimes em análise*

<sup>132</sup> Informação com base na sessão de formação em Ponte de Lima, Agência para a Modernização Administrativa, AMA, I.P, 6 de dezembro 2011 e regimes da DS, LO e REAI

aumenta a responsabilização do agente económico. Este princípio também se aplica à DS e LO que pretendem substituir as permissões administrativas por meras comunicações prévias com ou sem prazo para procedimentos de menor risco. Os princípios de balcão único, desmaterialização e eliminação de formalidades dispensáveis estão relacionados e aplicam-se aos três regimes em análise. Para as formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica da DS, LO e REAI foi criado o Balcão do Empreendedor, um balcão único que permitirá aceder a toda a informação e os requisitos para exercer uma atividade em Portugal, após a eliminação de formalidades dispensáveis. Na desmaterialização, apenas os procedimentos associados ao licenciamento industrial estão disponíveis no balcão único: (i) simulador, permite conhecer o procedimento a seguir, fases e sua duração; (ii) formulário eletrónico; (iii) acompanhamento do processo; (iv) comunicação online da decisão final, princípios que serão aplicados à DS e LO.

Quanto à celeridade, são estipulados prazos de notificação, decisão, de pedido de elementos adicionais à Administração, entre outros, além de incentivos ao cumprimento dos prazos através da aceitação do pedido apenas quando completo; princípio de deferimento tácito ou, nos casos em que não existe, da devolução da taxa paga pelo requerente<sup>133</sup>. Sobre os guias técnicos e avaliação, existe informação de apoio no Portal da Empresa e na Rede Comum de Conhecimento<sup>134</sup> para a consulta de manuais e guias de apoio.

Conclui-se, assim, que o REAI cumpre todos os princípios de simplificação. Nos casos da DS e LO existem indicadores que não se conseguem analisar em virtude de ainda estarem em implementação, mas estão no caminho destas orientações de simplificação.

***Hipótese 2 – Os serviços públicos estão disponíveis em vários canais de atendimento (multicanal) de forma integrada***

A importância de disponibilizar os serviços públicos à medida das necessidades de cada cidadão obriga a disponibilizar vários canais de atendimento de forma integrada. Na tabela II<sup>135</sup>, constam os canais para a instrução dos pedidos das formalidades associadas ao exercício de uma atividade. Relativamente ao REAI, verifica-se que esta característica do novo modelo de prestação de serviços públicos é aplicada, uma vez que o serviço pode ser realizado presencialmente, nas Lojas da Empresa (que estão a ser transformadas em Balcão do

---

<sup>133</sup> Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa

<sup>134</sup> Plataforma colaborativa da AMA, I.P. onde as entidades intervenientes nestes processos estão registadas e partilham informação

<sup>135</sup> Tabela II - *Canais para a instrução do pedido REAI, DS e LO*

Empreendedor) e balcões das entidades competentes, mas também através da Internet, no Balcão do Empreendedor. Quanto ao telefone e tendo em conta os procedimentos necessários, estas formalidades não podem ser realizadas por essa via, embora exista um centro de contacto disponível para prestar esclarecimentos<sup>136</sup>. Relativamente à DS e L0, estas formalidades também estarão disponíveis presencialmente, nas Lojas da Empresa e balcões de municípios e entidades entretanto protocoladas com a AMA, I.P. Também existe um contacto telefónico e endereço eletrónico para o esclarecimento destas questões. É importante esclarecer que os serviços presenciais serão realizados através de acesso mediado ao Balcão do Empreendedor<sup>137</sup>, desmaterializando assim o próprio serviço presencial. Neste sentido, há uma partilha da mesma base de gestão de conhecimento alimentada por todas as autoridades competentes, disponibilizando assim um atendimento multicanal integrado, em linha com as orientações do novo modelo de prestação de serviços.

Outro indicador em análise é a orientação dos serviços ao cliente e não à forma como a Administração Pública está organizada no Balcão do Empreendedor. Este é um fator fundamental para a distinção do modelo tradicional, de uma AP virada para si própria, e revela uma reengenharia de procedimentos na passagem para o suporte eletrónico. De facto, a página inicial do Balcão está organizada por atividades económicas e não por entidade. Além disso, o Balcão permite uma pesquisa por serviço, área de negócio ou negócio. Ao cliente, basta clicar na atividade pretendida e acede à página da atividade. Nesta é explicada o que é a atividade, com recurso a linguagem simples, e divide-se em três áreas: (i) início de atividade - precisa, que apresenta as formalidades para a constituição de empresa (nas diversas formas jurídicas) e início de atividade nas Finanças; (ii) Precisa, que lista as formalidades obrigatórias para o exercício de uma atividade, independentemente da entidade que a presta; (iii) Pode precisar, que lista outras formalidades que o agente económico pode cumprir no âmbito do exercício de uma atividade económica em Portugal. Ao agente económico basta clicar na formalidade pretendida e obtém uma ficha do serviço<sup>138</sup>, com os contactos da entidade competente, informação sobre o procedimento, o custo, os documentos necessários, os critérios e requisitos, e em última instância o formulário eletrónico para a realização do serviço. Deste modo, num ponto único é possível escolher uma atividade, constituir a empresa

---

<sup>136</sup> Disponível através do telefone 707 10 10 99 ou do e-mail [info.portaldaempresa@ama.pt](mailto:info.portaldaempresa@ama.pt)

<sup>137</sup> O acesso mediado ainda está em desenvolvimento, pelo que apenas existe nos serviços de licenciamento industrial (direciona para a plataforma REAI)

<sup>138</sup> Os conteúdos destas fichas de serviço são da responsabilidade das entidades competentes segundo as orientações da AMA, I.P. As entidades abrangidas pela DS e os municípios do L0 estão em fase de disponibilização destes conteúdos, razão pela qual não estão ainda disponíveis todas as formalidades associadas às atividades no Balcão do Empreendedor.



e realizar todas as formalidades necessárias para abrir um negócio em Portugal, bem como alterações necessárias durante a atividade sem necessitar de saber qual a entidade pública competente e sem deslocações diversas a diferentes entidades.

***Hipótese 3 – O atendimento em balcão único é a porta de entrada para a realização dos serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica***

A disponibilização de serviços em balcão único é outra das características do novo modelo de prestação de serviços públicos, contribuindo para a redução das deslocações e encargos administrativos. No entanto, tal obriga à existência de um trabalho prévio pelas entidades prestadoras de serviços para a uniformização de procedimentos e disponibilização da informação e serviços necessários nas plataformas eletrónicas desenvolvidas para o efeito. Entra-se aqui numa análise mais pormenorizada sobre os trabalhos que estão a ser desenvolvidos no âmbito da Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero e no que foi desenvolvido pelo REAI através da verificação da adesão ao Balcão do Empreendedor pelas entidades competentes da Administração Local e Central<sup>139</sup>. Nesse sentido, a tabela III<sup>140</sup> apresenta a disponibilização de serviços da Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero da competência da Administração Local no Balcão do Empreendedor. Revela que 68 dos 108 municípios envolvidos já aderiram ao Balcão do Empreendedor, ou seja, já editaram, pelo menos, uma das suas formalidades neste balcão eletrónico<sup>141</sup>. Isto significa que 63% das câmaras abrangidas já estão a disponibilizar as formalidades abrangidas pela Diretiva de Serviços no Balcão do Empreendedor, faltando ainda que o mesmo seja feito por 37%<sup>142</sup>. No entanto, este número representa apenas 21% face aos 308 municípios que devem estar presentes no BdE. Foram criadas 259 formalidades no Balcão do Empreendedor pela AMA, I.P. (das quais 46 apenas se aplicam ao piloto do LO), cabendo aos municípios editar as particularidades aplicável a cada câmara. À data, as CM editaram 7.504 formalidades, estando 63% (4.753) aprovadas e 37% (2.753) criadas pela câmara/em edição.

---

<sup>139</sup> Com vista ao cumprimento da medida 5.33 do Memorando da Troika, a AMA, I.P. definiu um plano de trabalhos para a AL e AC. Os resultados são apresentados mensalmente no *Relatório de Monitorização da Medida 5.33 do Memorando de Entendimento da Troika*, usado nesta análise, exceto os dados relativos às entidades independentes e entidades abrangidas apenas pela Diretiva de Qualificações. Os dados reportam à data de 31 de janeiro 2012.

<sup>140</sup> Tabela III - *Entidades da Administração Local envolvidas no balcão único*. A informação tem como base os dados de monitorização extraídos pela AMA, I.P., até à data de 31 de janeiro de 2012

<sup>141</sup> O objetivo é ter os 308 municípios envolvidos, mas a análise incidiu sobre os 108 que aderiram à medida IS01 do Simplex Autárquico referente à disponibilização de conteúdos no BdE

<sup>142</sup> Gráfico I - *Entidades da Administração Local aderentes ao BdE*

Relativamente à Administração Central (AC), estão abrangidas pela Diretiva de Serviços 59 entidades e apenas nove ainda não criaram qualquer formalidade no Balcão do Empreendedor<sup>143</sup>. No entanto, a maioria das entidades ainda não criou todas as formalidades identificadas no âmbito da Diretiva de Serviços e poucas são as que estão aprovadas. De facto, até 31 de janeiro de 2012, o total de formalidades identificadas era de 1489, estando editadas/criadas pela entidade prestadora do serviço (EPS) 495 e apenas 121 publicadas no Balcão. Isto significa que, embora 85% das entidades da AC tenham aderido a este balcão único<sup>144</sup>, a disponibilização das formalidades associadas ao exercício de uma atividade económica ainda é pouco significativa.

No âmbito do REAI<sup>145</sup>, estão envolvidas 12 entidades da Administração Central e de diferentes ministérios e os 278 municípios de Portugal Continental. Destes já estão registados 226 municípios na plataforma REAI, bem como as entidades da AC. Enquanto no caso da DS, os municípios e entidades da AC são entidades competentes pela prestação do serviço, no caso do REAI o funcionamento é um pouco diferente, existindo as entidades coordenadoras e as entidades consultadas nos processos<sup>146</sup>.

Embora apenas se possa fazer esta análise sobre o REAI, verifica-se que o balcão único assume-se como a porta de entrada, uma vez que o canal online é o mais utilizado pelos industriais<sup>147</sup>. Em 2009, o número de processos a dar entrada pela plataforma do REAI já eram superiores, mas não muito significativos. A partir de 2010, com particular incidência em janeiro, a entrada dos processos por essa via foi sempre superior, seguindo-se o canal presencial (balcões das entidades) e as Lojas da Empresa<sup>148</sup>. Tendo em conta que as formalidades de simplificação do exercício de uma atividade abrangida pela DS e L0 têm os mesmos princípios de simplificação, este balcão poderá tornar-se um canal privilegiado para a realização de serviços eletrónicos.

Percebe-se assim que o balcão único designado Balcão do Empreendedor é a porta de entrada aos três regimes em análise, apesar de ainda existir um longo caminho para a

---

<sup>143</sup> Tabela IV - *Entidades da Administração Central envolvidas no balcão único*. A informação tem como base os dados de monitorização extraídos pela AMA, I.P., até à data de 31 de janeiro de 2012

<sup>144</sup> Gráfico II - *Entidades da Administração Central aderentes ao BdE*

<sup>145</sup> Para as entidades envolvidas no REAI, as medidas a cumprir têm surgido no âmbito dos programas Simplex. Os dados aqui reportados foram fornecidos pela AMA, I.P., e reportam a 31 de julho de 2011. Disponível em <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/accoesdeformacaoreai>

<sup>146</sup> Tabela V e gráfico III – *Entidades envolvidas e registadas no REAI*




<sup>147</sup> Gráfico IV - *Canais de entrada dos processos no REAI*

<sup>148</sup> Os dados aqui reportados foram fornecidos pela AMA, I.P., e reportam a 28 de fevereiro de 2011. Disponível em <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/accoesdeformacaoreai>

disponibilização de todas as formalidades abrangidas, o que exige um esforço de todas as entidades públicas envolvidas.

***Hipótese 4 – Os serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica disponibilizam mecanismos de autenticação e pagamento, permitindo a sua realização inteiramente online***

Tendo em conta a importância do canal online no novo modelo de prestação de serviços públicos e na implementação de uma administração pública eletrónica além fronteiras, importa verificar se os procedimentos relativos ao exercício de uma atividade económica já podem ser realizados totalmente online. À semelhança da hipótese anterior, esta análise tem como base todas as formalidades disponíveis no Balcão à data de 31 de janeiro de 2012, servindo-me agora apenas das que estavam publicadas/aprovadas para perceber se podem ser realizadas através deste balcão e a disponibilização de infraestruturas tecnológicas.

Relativamente às formalidades abrangidas pela Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero, disponibilizadas pela AL, a tabela VI<sup>149</sup> revela que das 4753 formalidades aprovadas ainda não existe nenhuma que possa ser realizada através do Balcão do Empreendedor. Estas formalidades disponibilizam informação sobre o serviço, e os *links* para os formulários ou balcões únicos eletrónicos das câmaras municipais, quando aplicáveis, tendo diferentes níveis de sofisticação, sendo que:  **serviço transacional** permite consultar informações e realizar todo o serviço através da Internet, sem necessidade de deslocação ao local de atendimento;  **serviço interativo** permite consultar informações sobre o que é necessário para realizar o serviço e obter formulários ou outros documentos para posterior entrega presencial, por via postal ou correio eletrónico;  **serviço informativo** permite consultar informações sobre o que é necessário para realizar o serviço, contactos, horário e locais de atendimento<sup>150</sup>. Assim, destas formalidades/serviços, vários são transacionais, remetendo para o site da entidade onde é possível a realização do serviço, mas sem integração de sistemas. O agente económico necessita, assim, de se autenticar no site da outra entidade e não no Balcão do Empreendedor.

O mesmo se verifica com as entidades abrangidas pela Diretiva de Serviços da AC<sup>151</sup>. Das 121 formalidades aprovadas, nenhuma pode ser realizada através do balcão. No entanto, importa aprofundar aqui a análise nos níveis de sofisticação das formalidades: 18% são

---

<sup>149</sup> Tabela VI - Possibilidade de realização dos serviços da AL no BdE

<sup>150</sup> Legenda utilizada em [www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)

<sup>151</sup> Tabela VII - Possibilidade de realização dos serviços da AC no BdE

informativas; 18% são interativas; e 64% são transacionais<sup>152</sup>. Isto significa que, embora não seja possível realizar o serviço através do BdE, a grande maioria das formalidades da AC aprovadas já permite a sua realização totalmente online, no site das respetivas entidades prestadoras. Nesta fase e relativamente às formalidades abrangidas pela DS e L0, os agentes económicos apenas podem consultar informação e saber como podem realizar o serviço, não estando ainda disponível através do BdE. No entanto, os objetivos da DS e L0, a curto prazo, são a desmaterialização destes serviços através deste balcão eletrónico.

Relativamente às formalidades do REAI, pelo facto de ser um regime mais antigo que foi depois inserido no BdE, havendo uma integração de sistemas entre a plataforma REAI existente no Portal da Empresa e o Balcão do Empreendedor, a tabela VIII<sup>153</sup> mostra que todas elas já podem ser realizadas totalmente através da Internet, o que implica a existência de mecanismos de autenticação, pagamento eletrónico e o acompanhamento online do pedido, acedendo através do BdE. Importa, por isso, analisar especificamente estas formalidades e as ferramentas tecnológicas que permitem a sua realização online<sup>154</sup>.

#### **O acesso num ponto único:**

O acesso às formalidades necessárias ao licenciamento industrial faz-se através da seleção da atividade “Indústria” no Balcão do Empreendedor, podendo selecionar o negócio pretendido. Ao selecionar, surge a ficha da atividade que apresenta uma breve descrição da mesma e se divide em três colunas:

1. Início de atividade – Precisa: onde são listadas as formalidades necessárias para a constituição da empresa;
2. Exercício da atividade – Precisa: onde são listadas as formalidades obrigatórias para o exercício da atividade económica:
  - Estabelecimento industrial tipo 1 - autorização prévia para instalação
  - Estabelecimento industrial tipo 2 - declaração prévia para instalação
  - Estabelecimento industrial tipo 3 - registo para instalação
3. Exercício da atividade – Pode precisar: Onde são listadas as formalidades que o agente pode precisar no âmbito da atividade industrial, embora não sejam obrigatórias:
  - Estabelecimento industrial - acompanhamento online do processo
  - Estabelecimento industrial - autorização prévia para alteração

---

<sup>152</sup> Gráfico V - *Nível de sofisticação dos serviços da AC no BdE*

<sup>153</sup> Tabela VIII e IX - *Possibilidade de realização dos serviços do REAI no BdE*

<sup>154</sup> Esquema I - *Visualização do REAI no Balcão do Empreendedor*

- Estabelecimento industrial - consulta de licença/título de exploração
- Estabelecimento industrial - declaração prévia para alteração
- Estabelecimento industrial - pedido de autorização de alteração

#### **A informação num ponto único:**

A partir da ficha da atividade os agentes económicos podem selecionar as formalidades que, no âmbito dessa atividade, precisam de realizar. Qualquer uma que selecionem tem o mesmo *template* com vários separadores que os informa sobre:

1. Finalidade do serviço;
2. Contactos da entidade competente;
3. Procedimento do pedido e prazo da decisão;
4. Documentação e canal para a realização do serviço;
5. Custo e validade do serviço;
6. Mais informações: legislação, motivos de recusa e meios litigiosos;
7. Critérios e obrigações decorrentes da legislação;
8. Perguntas frequentes.

Para a uniformização de conteúdos, a AMA, I.P. desenvolveu guias de edição de conteúdos que as entidades utilizam para editar as suas formalidades. Deste modo, num ponto único, encontra-se toda a informação sobre os serviços necessários ao exercício da atividade industrial.

#### **A realização do serviço num ponto único:**

A realização do serviço pretendido no Balcão do Empreendedor é feita através da seleção do botão “Clique aqui”. Note-se que este botão consta na ficha que disponibiliza informação sobre a formalidade, permitindo ao agente económico partir para a realização do serviço com a informação necessária e a certeza que esse é o serviço que pretende realizar. Segue-se a apresentação das componentes eletrónicas da plataforma para cada formalidade:

##### **a) Simulador**

O botão “Clique aqui” de cada uma destas formalidades direciona para o simulador, primeira componente desta plataforma, justificado para que o industrial saiba qual o tipo de estabelecimento. O simulador permite assim identificar o regime de acesso à atividade industrial aplicável a cada caso; fornece informação sobre a tramitação previsível para cada

processo em representação gráfica; e indica a entidade coordenadora interveniente no processo e prazos legais máximos para a conclusão das diferentes etapas que o compõem (AMA, I.P.)<sup>155</sup>. A simulação é constituída por seis etapas: informações gerais; caracterização das atividades económicas; caracterização das operações de resíduos; caracterização de substâncias perigosas; outro tipo de informação; resultados.

b) Autenticação

A simulação pode ser feita por qualquer agente económico sem a necessidade de autenticação. No entanto, para prosseguir e continuar com o pedido é necessário a autenticação com certificado digital (ex: Cartão de Cidadão).

c) Formulário eletrónico único e dinâmico

Este formulário é o resultado da simulação realizada, composto por dimensões temáticas que são determinadas pela informação lançada na simulação. Em cada dimensão temática e em função das respostas dadas pelo requerente são indicados os documentos a anexar. As respostas que são dadas no decorrer do preenchimento das diferentes secções determinam as perguntas que se seguem, não sendo assim necessários vários formulários mas apenas um. No final, é atribuído automaticamente um número único do processo. Este formulário, em conjunto com a respetiva simulação, correspondem ao pedido de licenciamento industrial. No entanto, depois de efetuado o pedido, o industrial pode aceder a outras formalidades através deste balcão, representadas na área “Exercício da atividade – pode precisar” do BdE.

d) Consulta do processo (*backoffice*)

Além de poder realizar o pedido, o industrial pode acompanhar o estado do seu pedido, realizar a entrega de elementos solicitados pela entidade ou iniciar a segunda fase de um pedido de autorização de alteração eletronicamente e a partir das respetivas formalidades. Neste caso o botão “clique aqui” direciona para o Dossier Eletrónico da Empresa<sup>156</sup>, área reservada, que facilita assim a consulta e análise dos processos REAI.

e) Acesso ao título de exploração

---

<sup>155</sup> Disponível no Portal da Empresa em <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/acoesdeformacaoarei>

<sup>156</sup> O DEE, cujo endereço é <https://www.portaldaempresa.pt/cve/Login.aspx>, agrega a informação dos serviços do Balcão do Empreendedor, Certidão Permanente, Empresa Online, Licenciamento Industrial e Registo Comercial.

Além do pedido e consulta online, também a licença/título de exploração relativa do pedido de autorização de instalação apresentado pode ser consultado eletronicamente através do código enviado na respetiva notificação de decisão de deferimento.

Conclui-se que os procedimentos associados ao exercício de uma atividade industrial já podem ser realizados através do Balcão do Empreendedor, pelo que atualmente este assume-se como o ponto único para a realização dos serviços necessários ao exercício da atividade industrial, estando a ser desenvolvidos os mecanismos necessários para que tal aconteça para as formalidades abrangidas pela Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero. Estes dois regimes ainda se encontram na primeira fase<sup>157</sup>, estando as entidades a disponibilizar a informação sobre as formalidades. Nesta fase, os agentes económicos podem selecionar a atividade pretendida e aceder à respetiva ficha de atividade e formalidades pretendidas (nem todas ainda estão disponíveis). Como requisito da DS, também já existe a diferenciação das formalidades e/ou requisitos aplicáveis aos prestadores estabelecidos em território nacional e aos prestadores de outros Estados da UE ou EEE na árvore de navegação deste balcão, bem como os mecanismos de tradução dos conteúdos do balcão para inglês e castelhano<sup>158</sup>.

## CONCLUSÃO

---

A análise da simplificação do exercício de uma atividade económica em Portugal, mostrando a evolução do “labirinto” no contacto com a Administração Pública ao conceito de balcão único, presencial e eletrónico, no âmbito do novo modelo de prestação de serviços públicos, foi a base deste trabalho. As sucessivas medidas e planos de ação, a nível nacional e europeu, revelam uma crescente importância com as matérias relativas à administração eletrónica que, no contexto da atual crise económica e défices públicos elevados, pode significar uma redução de custos das administrações, tornando-as mais eficientes e eficazes na relação com os seus clientes: cidadãos e empresas.

Para isso, os governos têm incluído nos seus programas medidas de simplificação e desmaterialização dos procedimentos administrativos associados aos mais variados eventos de vida. Nesta área, foi essencial a criação do programa Simplex, que colocou Portugal na linha da

---

<sup>157</sup> Esquema II - Módulos do BdE e suas fases de implementação

<sup>158</sup> Esquema III - Acesso ao formulário eletrónico no BdE: 2.ª fase

frente a este nível, com diversas iniciativas que vieram facilitar a vida a cidadãos e empresas. No geral e ao nível do exercício de uma atividade económica, foram eliminadas e simplificadas formalidades desnecessárias, tornando o seu exercício mais simples e mais rápido, e desmaterializados os procedimentos associados, tornando o exercício de uma atividade mais transparente e mais barato. Consegue-se, deste logo, a centralização num só ponto das diferentes entidades competentes e formalidades necessárias, o desenvolvimento dos sistemas de informação para a desmaterialização de procedimentos e a partilha da informação por todos os intervenientes.

A simplificação do exercício de uma atividade económica está também na agenda europeia, designadamente com os objetivos de um mercado único dos serviços através da implementação da Diretiva de Serviços. Aliada a iniciativas nacionais como o Licenciamento Zero, que pretende simplificar o exercício de um conjunto de atividades, e do REAI, estes constituem os projetos mais atuais ao nível da simplificação do acesso e exercício de uma atividade, apontadas como mecanismos para o aumento da competitividade do país e fomento do crescimento e emprego, razões pelas quais foram também reforçadas no Memorando de Entendimento da Troika. A desmaterialização destas iniciativas passa pela disponibilização de um balcão único, o Balcão do Empreendedor, que seja um ponto único de acesso para a realização dos serviços necessários ao exercício de uma atividade económica. Isso implica uma transformação eletrónica ao nível da possibilidade da identificação eletrónica para a realização do serviço e da interoperabilidade entre os vários organismos. As políticas de simplificação são assim aliadas às de administração eletrónica, centrando a atenção nos clientes e não nas necessidades da Administração.

Tendo em conta a problemática exposta, pode-se concluir que o novo modelo de serviços públicos contribuiu para simplificar os licenciamentos necessários ao exercício de uma atividade económica, designadamente aos do licenciamento industrial, o único totalmente implementado, com serviços integrados, centrados numa lógica multicanal e em balcão único, procurando a desmaterialização de procedimentos através da disponibilização de serviços eletrónicos. De facto, através da análise de conteúdo conclui-se que os *serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica cumprem os princípios de simplificação* (hipótese 1), uma vez que o REAI apresenta os nove princípios de simplificação em análise. Na DS e no Licenciamento Zero, ainda em implementação, foram já identificados quatro, mas estando a ser desenvolvidos segundo as mesmas orientações de simplificação do REAI devem juntar todos estes princípios quando concluída a sua execução.



Quanto à implementação das características do novo modelo de prestação de serviços públicos aos serviços associados ao exercício de uma atividade, verifica-se que estes *estão disponíveis em vários canais de atendimento (multicanal) de forma integrada* (hipótese 2) e que *o atendimento em balcão único é a porta de entrada para a realização dos serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica* (hipótese 3), embora ainda esteja apenas materializado nas formalidades relativas ao licenciamento industrial. De facto, o industrial pode hoje iniciar a sua atividade presencialmente, através das Lojas da Empresa (que vão passar a designar-se Balcão do Empreendedor), balcões da entidade coordenadora do pedido, ou através da Internet, no Balcão do Empreendedor. Têm ainda um centro de contacto de apoio à realização do serviço. Mais importante é que independentemente do canal escolhido é sempre usada a mesma plataforma (acesso direto e acesso mediado), ou seja, o atendimento telefónico, o presencial e o industrial partilham a mesma plataforma, o balcão único. Os serviços da Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero têm os mesmos objetivos, podendo ser prestados ainda nos balcões dos municípios ou mesmo de outras entidades que estabeleçam protocolos com a AMA, I.P. Isto permite que seja o cliente a escolher o canal da sua conveniência para a realização do serviço e, no caso do licenciamento industrial, o canal online, tem sido mais utilizado do que o presencial para a instrução dos pedidos. Isto obriga a um trabalho prévio das diversas entidades competentes no sentido de se registarem na plataforma permitindo a tramitação dos processos iniciados. É nesta fase que se encontra a implementação da Diretiva de Serviços e até do próprio Licenciamento Zero, este último incidindo mais nos cinco municípios piloto. Identificadas as entidades abrangidas, da Administração Central (AC) e Local (AL)<sup>159</sup>, foi pedido que aderissem ao Balcão do Empreendedor, contabilizando para isso aquelas que disponibilizaram informação sobre, pelo menos, uma formalidade no âmbito do exercício da atividade de que são competentes. Verificou-se que, à data de 31 de janeiro de 2012, 63% das câmaras municipais abrangidas e 85% das entidades competentes da AC já o tinham feito. No entanto, a taxa de execução quanto ao total de formalidades que são necessárias disponibilizar ainda é relativamente baixa.

Esta fase é muito importante porque a disponibilização de informação sobre as formalidades abrangidas por estes regimes é o primeiro passo para o *desenvolvimento de mecanismos de autenticação e pagamento, permitindo a sua realização inteiramente online* (hipótese 4). Como as formalidades da Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero ainda se

---

<sup>159</sup> As ordens profissionais também estão abrangidas pela Diretiva de Serviços, mas não constam nesta análise.

encontram na primeira fase, não podem ser realizadas através do Balcão do Empreendedor, embora as metas apontem nesse sentido. Apenas relativamente ao REAI estão presentes todos os mecanismos eletrónicos que permitem a realização completa do serviço através do Balcão do Empreendedor, previstos para todas as formalidades disponíveis neste balcão. Nesse sentido, todo o processo é realizado online, desde a obtenção da informação necessária ao cumprimento das formalidades associadas ao exercício da atividade, à realização do serviço e pagamento online e acompanhamento do estado do pedido, até à receção online e notificações de elementos adicionais. No entanto, o Balcão do Empreendedor pretende ser um ponto de acesso aos serviços necessários ao exercício de qualquer atividade económica, meta apontada no Memorando de entendimento da Troika para 2013, tendo como prioridade para este primeiro trimestre de 2012 o desenvolvimento dos formulários eletrónicos para as formalidades abrangidas pela Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero. Verifica-se que, à data, estas formalidade apenas estão na primeira fase, ou seja, na disponibilização da informação necessária ao cumprimento das formalidades pelas entidades competentes, faltando ainda desenvolver a área reservada de acesso ao agente económico, bem como o *backoffice* das entidades, que exige a comunicação entre os sistemas dos organismos e o Balcão do Empreendedor, tornando-se assim o ponto único para a realização dos serviços necessários ao exercício de uma atividade económica.

Pode-se concluir que o REAI mostrou que é possível simplificar os regimes associados ao exercício de uma atividade económica, impondo princípios de simplificação e desmaterialização que estão a ser seguidos, nomeadamente, para as atividades abrangidas pela Diretiva de Serviços e Licenciamento Zero. O novo modelo de prestação de serviços públicos contribuiu para o desenvolvimento de uma administração pública eletrónica que torna o exercício de uma atividade económica mais rápido, mais simples e mais barato.

## BIBLIOGRAFIA

---

- Accenture / UMIC (2003). *Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Direta e Indireta do Estado – Relatório Final*, [Consultado 09/10/2011] Disponível em [www:<http://www.unic.pt/images/stories/osic/SegundaAvaliacaoExternadeWebSites.pdf>](http://www.unic.pt/images/stories/osic/SegundaAvaliacaoExternadeWebSites.pdf)
- AMA,I.P (2008), *Implementação do conceito Balcão Único na Administração Pública*, [Consultado 09/10/2011] Disponível em [www:<ama.pt>](http://www.ama.pt)
- AMA, I.P. (2011), *Interoperabilidade na Administração Pública*, [Consultado 05/10/2011] Disponível em [www:<iap.pt>](http://www.iap.pt)
- AMA, I.P. (2010), *Integração com Fornecedor de Autenticação do Cartão de Cidadão – Single Sign-on da Administração Pública -*, [Consultado 05/10/2011] Disponível em [www:<ama.pt>](http://www.ama.pt)
- Simplex (2011), *Relatório 6 Anos Simplex*, [Consultado 10/10/2011] Disponível em [www:<simplex.pt/downloads/Relatorio6anosSimplex.pdf>](http://www.simplex.pt/downloads/Relatorio6anosSimplex.pdf)
- Câmara Municipal de Lisboa (2009), *Guia de Boas Práticas para o Balcão Virtual*, [Consultado em 12/11/2011] Disponível em [www:<http://simplis.cm-lisboa.pt/fileadmin/SIMPLIS\\_NOVO/Simplis\\_2009/Guia\\_de\\_Boas\\_Pr%C3%A1ticas\\_\\_\\_Vers%C3%A3o\\_Final.pdf>](http://simplis.cm-lisboa.pt/fileadmin/SIMPLIS_NOVO/Simplis_2009/Guia_de_Boas_Pr%C3%A1ticas___Vers%C3%A3o_Final.pdf)
- CAMPOS, Ricardo, Marques, Célio. (2003), *O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal*, [Consultado 01/01/2012] Disponível em [www:<http://hultig.di.ubi.pt/ricardo/ficheiros/CISTI2006.pdf>](http://hultig.di.ubi.pt/ricardo/ficheiros/CISTI2006.pdf)
- CHIOLAS, Catarina Isabel Fitas - *Governo electrónico em Portugal: estratégia e implementação*. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2008. Tese de mestrado, [Consultado 09/08/2011] Disponível em [www:<biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/2009000859>](http://biblioteca.sinbad.ua.pt/teses/2009000859)
- Comissão Europeia (2002), *eEurope 2005: An information society for all*. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions.
- Comissão Europeia (2005), *i2010 - A European Information Society for growth and employment*, [Consultado 10/10/2011] Disponível em [www:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:PT:PDF>](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:PT:PDF)
- Comissão Europeia (2010), *Agenda Digital para a Europa*, [Consultado 10/10/2011] Disponível em [www:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:PT:PDF>](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:PT:PDF)

- Comissão Europeia (2006), *Comunicação relativa à interoperabilidade*, [Consultado 10/10/2011] Disponível em [www:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0037:FIN:PT:PDF>](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0037:FIN:PT:PDF)
- Comissão Europeia (2010), Oitavo estudo comparativo da Comissão Europeia sobre Administração Eletrónica na Europa , *Smarter, Faster, Better eGovernment*, [Consultado 01/01/2012] Disponível em [www:<http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf>](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf)
- Comissão Europeia (2010), *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action - 9th Benchmark Measurement*, [Consultado 10/10/2011] Disponível em [www:<http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item\\_id=6537>](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537)
- Comissão Europeia (2011), *Para um melhor funcionamento do mercado único dos serviços – tirar proveito dos resultados do processo de avaliação mútua da Diretiva Serviços*, [Consultado 10/01/2012] Disponível em [www:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0020:FIN:PT:HTML>](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0020:FIN:PT:HTML)
- Comissão Europeia (2007), *Manual de execução da Diretiva Serviços*, Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, [Consultado 10/01/2012] Disponível em [www:http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/guides/handbook\\_pt.pdf>](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_pt.pdf)
- Comissão Europeia (2006), *Plano de Ação Administração em linha i2010: Acelerar a Administração em linha na Europa para Benefício de todos*, [Consultado 05/12/2011] Disponível em [www:<http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226j\\_pt.htm>](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_pt.htm)
- Capgemini (2006). *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services (Report of 6th Measurement): European Commission Directorate General for Information Society and Media*.
- Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno. [Consultado 14/12/2011] Disponível em [www:http://digestoconvidados.dre.pt/digesto/\(S\(ofshrr45crjihc55cnnpyd55\)\)/Paginas/DigestoCelex.aspx?url=http%3a%2f%2feurlex.europa.eu%2fChangeLang.do%3flexlang%3dpt%26URL%3d%2fResult.do%3fRechType%253DRECH\\_celex%2526lang%253Den%2526code%253D32006L0123>](http://digestoconvidados.dre.pt/digesto/(S(ofshrr45crjihc55cnnpyd55))/Paginas/DigestoCelex.aspx?url=http%3a%2f%2feurlex.europa.eu%2fChangeLang.do%3flexlang%3dpt%26URL%3d%2fResult.do%3fRechType%253DRECH_celex%2526lang%253Den%2526code%253D32006L0123)

- Gabinete do Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa (2009), *Relatório de Progresso do Plano Tecnológico*, [Consultado 03/02/2012] Disponível em [www:<planotecnologico.pt/document/RelatorioCCPT9Julho09.pdf>](http://www.planotecnologico.pt/document/RelatorioCCPT9Julho09.pdf)
- INE (2011), *Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias*, [Consultado 01/01/2012] Disponível em [www:<http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=107940220&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt>](http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=107940220&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt)
- MATEUS, João Carlos (2008), *O Governo Eletrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia*, [Consultado 09/08/2011] Disponível em [www:<scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02.pdf>](http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02.pdf)
- OLIVEIRA, J., Santos L. e Amaral L. (2003), *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado*, Guimarães, Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação.
- SOARES, Delfina Fernanda Moreira Garcês de Sá - *Interoperabilidade entre Sistemas de Informação na Administração Pública* [Em linha]. Guimarães: Universidade do Minho, Escola de Engenharia, 2009.Tese de Doutoramento, [Consultado 09/08/2011] Disponível em [www:<repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10539/1/Tese.pdf>](http://www.repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10539/1/Tese.pdf)
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2010, de 19 de novembro, *Agenda Digital 2015 (2010)*, [Consultado 05/12/2011] Disponível em [www:<dre.pt>](http://www.dre.pt)
- UMIC (2003), *Plano de Ação para a Sociedade de Informação*, [Consultado 12/11/2011] Disponível em [www:<unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2573&Itemid=369>](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2573&Itemid=369)
- UMIC (2003), *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*, [Consultado 12/11/2011] Disponível em [www:<unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2572&Itemid=369>](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2572&Itemid=369)
- UMIC (2004-2006), *Democracia Eletrónica: Cidadania e Governo na Sociedade da Informação*, [Consultado 12/11/2011] Disponível em [www:<unic.pt/images/stories/osic/DossierDemocraciaElectronicaVersaoWebsite\\_23\\_Dez.pdf>](http://www.unic.pt/images/stories/osic/DossierDemocraciaElectronicaVersaoWebsite_23_Dez.pdf)
- VIDIGAL, Luís, (2005) *A face oculta da Administração Pública Electrónica - Uma abordagem socio-técnica*. [Consultado 01/01/2012] Disponível em [www:<luisvidigal.no.sapo.pt/A\\_face\\_oculta\\_da\\_Administracao\\_Publica\\_ElectronicaPDF.pdf>](http://www.luisvidigal.no.sapo.pt/A_face_oculta_da_Administracao_Publica_ElectronicaPDF.pdf)

#### Sites consultados:

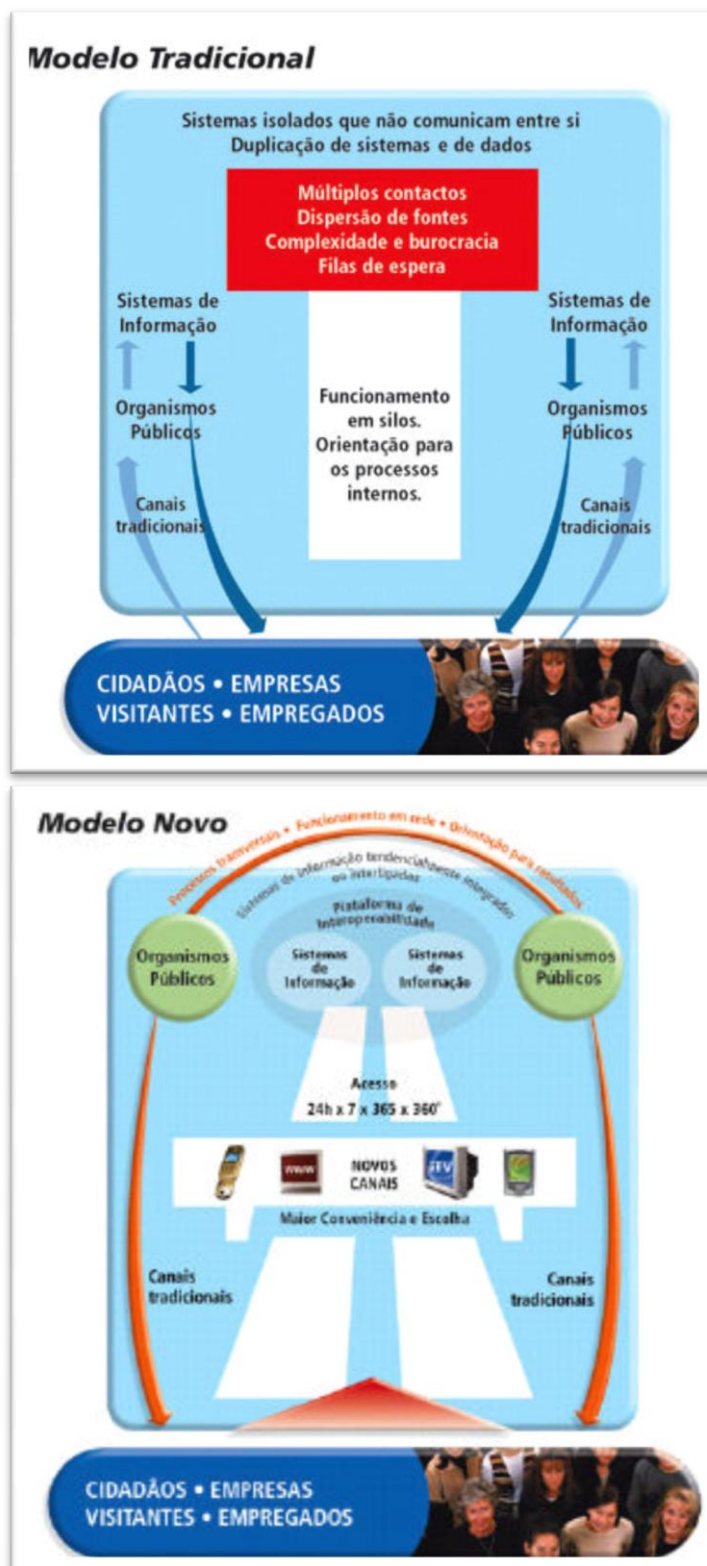
- Agência para a Modernização Administrativa, I.P. [www.ama.pt]
- Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. [www.unic.pt]
- Cartão de Cidadão [www.cartaodecidadao.pt]
- Diário da República Eletrónico [www.dre.pt]
- EU GO [http://ec.europa.eu/internal\_market/eu-go/]
- Eurostat [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/]
- Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa [www.gsema.gov.pt]
- Instituto Nacional de Estatística [www.ine.pt]
- Interoperabilidade na Administração Pública [www.iap.gov.pt]
- Legislação europeia sobre sociedade da informação [http://europa.eu/legislation\_summaries/information\_society/index\_pt.htm]
- Ligar Portugal [www.ligarportugal.pt]
- Senha 001 [www.senha001.gov.pt]
- Sessão de formação (dezembro, 2011), *A implementação do balcão único eletrónico*, AMA, I.P., Ponte de Lima [Consultado 01/01/2012] Disponível em [www:<http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/accoesdeformacaoreai>](http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/accoesdeformacaoreai)
- Sessão de formação (dezembro de 2011), *Apresentação da plataforma REAI – versão 1.0*, AMA, I.P., Ponte de Lima [Consultado 01/01/2012] Disponível em [www:<http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/accoesdeformacaoreai>](http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/REAI/accoesdeformacaoreai)
- Observatório da Administração Eletrónica [http://europa.eu.int/egovo]
- Plano Tecnológico [www.planotecnologico.pt]
- Portal do Cidadão [www.portaldocidadao.pt]
- Portal do Governo [www.portugal.gov.pt]
- Portal da Empresa [www.portaldaempresa.pt]
- Simplex [www.simplex.pt]

#### Conferências:

- Ação de formação (23, 24, 25 de janeiro), *A implementação da medida 5.36 do Memorando da Troika e o seu impacto nos municípios*, AMA, I.P., Lisboa

## ANEXOS

**Anexo I** - Diferenças entre o tradicional e o novo modelo para a prestação de serviços do governo eletrónico apresentado no Plano de Ação para o Governo Eletrónico, 2003



Fonte: UMIC

## Anexo II - Serviços disponíveis nos sites dos organismos da AP central em Portugal

<b>E6 – Serviços ou finalidades disponíveis no Website</b>	
Base: Organismos com presença na Internet	
	<b>%</b>
Informação (institucional) acerca do Organismo	98
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	97
Informação acerca dos serviços prestados	94
Legislação	89
Disponibilização de formulários para download	62
Disponibilização de acesso a bases de dados	58
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	56
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	49
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	42
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	23
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	15
Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line	12
Recebimentos online	7

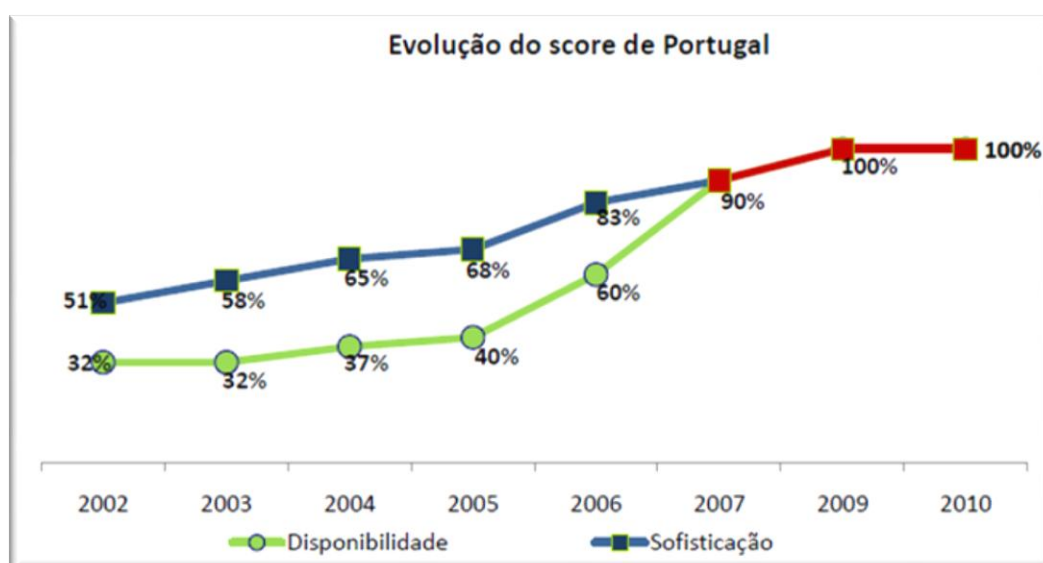
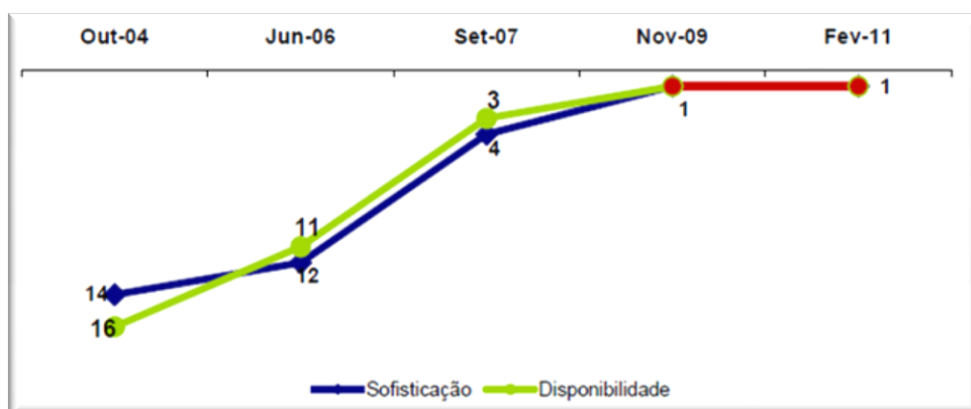
Fonte: UMIC, 2005

## Anexo III - Serviços para cidadãos e empresas considerados básicos pela CE

<b>Cidadãos</b>	<b>Empresas</b>
Taxas e Impostos	Contribuições Sociais
Procura de Emprego	Impostos para Empresas
Benefícios da Segurança Social	Imposto sobre o Valor Acrescentado
Documentos Pessoais	Criação de Empresa
Registos do Automóvel	Submissão de Dados para Estatísticas
Licenças de Construções	Declaração de Cliente
Declarações da Polícia	Permissões e Relatórios Ambientais
Bibliotecas Públicas	Compras Públicas Eletrónicas
Certidões de Nascimento e Casamento	
Apoios no Ensino Superior	
Alteração de Morada	
Serviços de Saúde	
Certidões de Nascimento e Casamento	

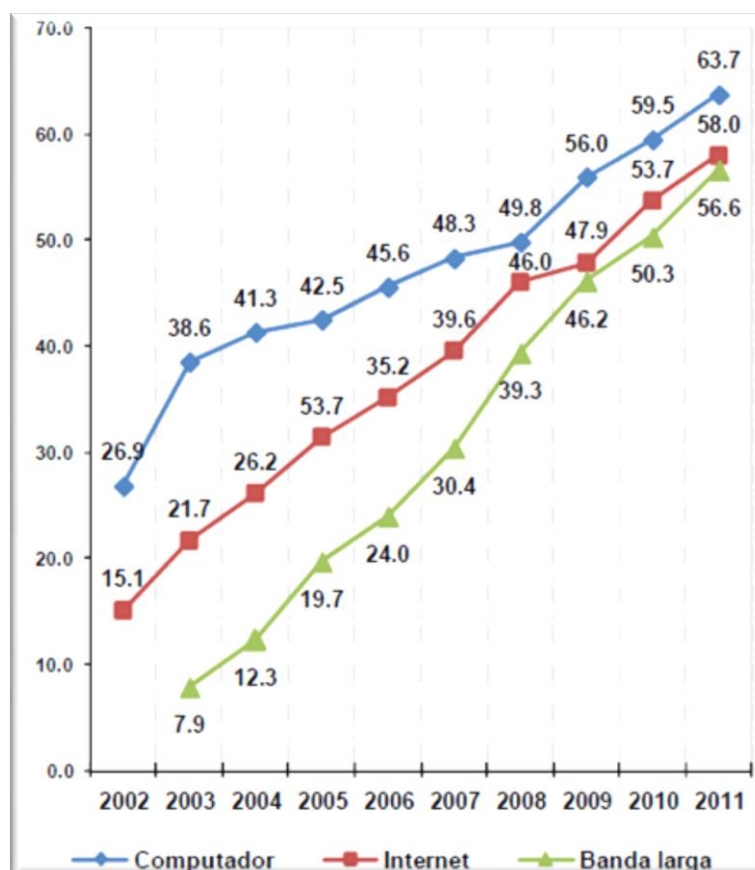
## Anexo IV - Evolução da posição de Portugal no ranking de serviços públicos online





Fonte: RGEPT

#### Anexo V – Evolução do acesso à Internet em banda larga a partir de casa



**Anexo VI – Medidas de simplificação no Memorando de entendimento sobre as condicionalidades de política económica**

Medida	Meta
Continuar a expansão da rede de balcões únicos em três línguas, prestando informações gerais sobre todos os aspetos relevantes da Diretiva dos Serviços e da Diretiva das Qualificações Profissionais e, em particular, melhorar o acesso dos prestadores de serviços da União Europeia e do Espaço Económico Europeu ao balcão único, diferenciando de forma clara os requisitos aplicáveis aos prestadores estabelecidos em território nacional e noutros estados.	janeiro 2012
Disponibilizar no balcão único formulários únicos eletrónicos, a utilizar por todos os municípios, de pelo menos dois procedimentos abrangidos pela Diretiva de Serviços da responsabilidade dos municípios.	T1-2012
Tornar os balcões únicos mais fáceis de utilizar e dotá-los de uma maior	

capacidade resposta às necessidades das PME, alargando os procedimentos eletrónicos a todos os setores abrangidos pela Diretiva dos Serviços e Diretiva das Qualificações Profissionais, e ainda adaptando os conteúdos e as informações disponíveis nos balcões únicos à nova legislação a ser adotada	
Disponibilizar no balcão único procedimentos online do registo dos estabelecimentos abrangidos pelo projeto Licenciamento Zero	fevereiro 2012
Tornar completamente operacional o projeto Licenciamento Zero, que extingue as autorizações/licenciamentos e os substitui por uma declaração ao Balcão Único, aplicável aos setores grossista e retalhista, a restaurantes e bares	T2-2012
A plataforma será disponibilizada a todos os níveis da administração, incluindo os municípios	T3-2012
Alargar o Balcão Único aos serviços não abrangidos pela Diretiva dos Serviços	T2-2013
Alargar o projeto Licenciamento Zero a outros setores da economia	T3- 2013

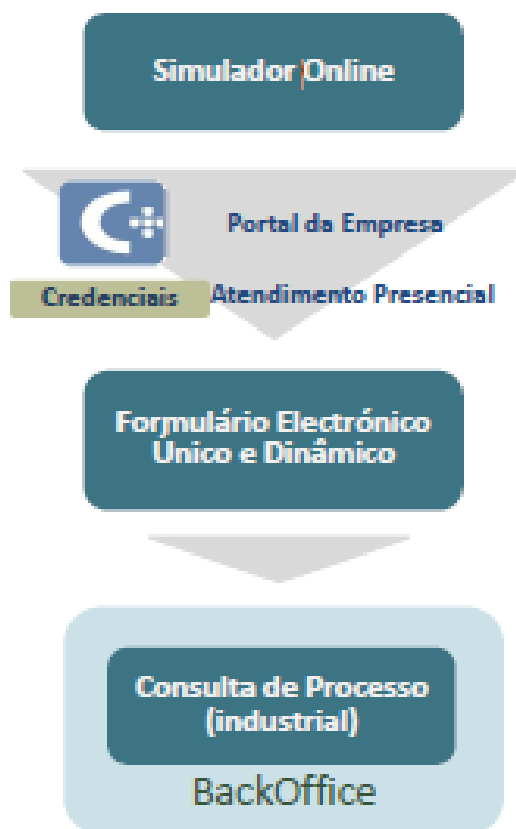
#### **Anexo VII - Atividades incluídas na Diretiva de Serviços**

<b>Atividades abrangidas pela Diretiva de Serviços</b>
Agências de viagens de turismo;
Agências privadas de colocação de candidatos a emprego;
Agentes de propriedade industrial e seus adjuntos;
Aluguer de veículos automóveis sem condutor;
Angariação imobiliária e mediação imobiliária;
Animação turística e de operadores marítimo-turísticos;
Audiotexto e serviços de alto valor acrescentado baseados no envio de mensagem;
Auditores energéticos de cogeração;
Auditorias energéticas e planos de racionalização dos consumos de energia e elaboração de relatórios de execução e progresso;
Bronzeamento artificial;
Cadastro predial;
Classificação de espetáculos não audiovisuais;
Comercialização de eletricidade em regime de mercado livre;
Comercialização de gás natural em regime de mercado livre;
Comércio não sedentário (feirantes e venda ambulante) e realização de feiras;
Comércio por grosso não sedentário e realização de feiras grossistas;
Construção civil;

Controlo analítico da qualidade da água para consumo humano;
Cursos de formação profissional de profissionais de gás;
Cursos de formação profissional em segurança, higiene e saúde no trabalho;
Cursos de instaladores;
Cursos de instrutores e subdiretores de condução;
Diretor técnico de instalações desportivas abertas ao público;
Distribuição, venda e aplicação de produtos fitofarmacêuticos, aérea e não aérea, bem como os serviços dos aplicadores e técnicos responsáveis;
Entidades instaladoras de redes de gás;
Equipamentos de diversões aquáticas;
Escolas de condução;
Espectáculos de natureza artística;
Estabelecimento de sex shop;
Estabelecimentos de apoio social;
Estabelecimentos de comércio;
Exploração de aterro para resíduos;
Exploração de recintos artísticos fixos;
Exploração de redes e ramais de distribuição de gás, nas classes I e II;
Formação de técnicos de apoio técnico em proteção integrada, produção integrada e modo de produção biológica;
Funerárias;
Inspeção de ascensores, monta-cargas, escadas mecânicas e tapetes rolantes;
Inspeção de instalação de combustíveis derivados de petróleo;
Inspeção de redes e ramais de distribuição e instalação de gás em edifícios;
Instalações de combustíveis derivados de petróleo;
Instalações de telecomunicações;
Instalações desportivas abertas ao público;
Licença de representação;
Manutenção de ascensores, monta-cargas, escadas mecânicas e tapetes rolantes;
Mergulho amador;
Montagem e ou reparação de aparelhos de gás;
Operações turísticas de observação de cetáceos;
Pesquisa, captação e montagem de equipamento de extração de águas subterrâneas;
Produção de cartografia topográfica ou temática de base;
Promoção e organização de campos de férias;
Realização de espetáculos tauromáquicos;
Restaurantes e bares;
Serviços das entidades formadoras e seus cursos, em matéria agrícola;
Serviços externos de segurança, de higiene e de saúde no trabalho;
Técnicos responsáveis por instalações elétricas de serviço particular;
Trabalho aéreo;
Treinador de desporto.

*Fonte: Portal da Empresa, 2012*

## Anexo VIII – Componentes da Plataforma REAI



Fonte: AMA, I.P.

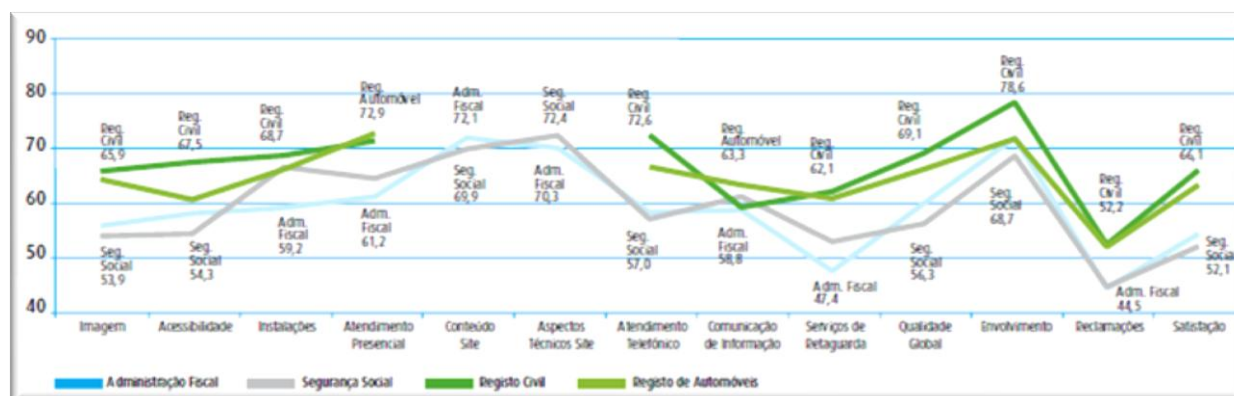
## Anexo IX - Entidades envolvidas no REAI

Ministério	Entidades envolvidas
MEE	Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE)
	Direções Regionais de Economia (DRE Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve)
	Direção-Geral da Energia e Geologia (DGEG)
	Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)
MAMAOT	Direções Regionais de Agricultura e Pescas (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo , Alentejo e Algarve)

	Direção Geral de Veterinária
	Agência Portuguesa do Ambiente (APA)
	Administrações Regionais Hidrográficas (ARH Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo , Alentejo e Algarve )
	Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo , Alentejo e Algarve )
	Instituto da Água (INAG)
MS	Direção Geral da Saúde
	Autoridade Regional da Saúde (ARS Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve)
Municípios	Todos de Portugal Continental - 278

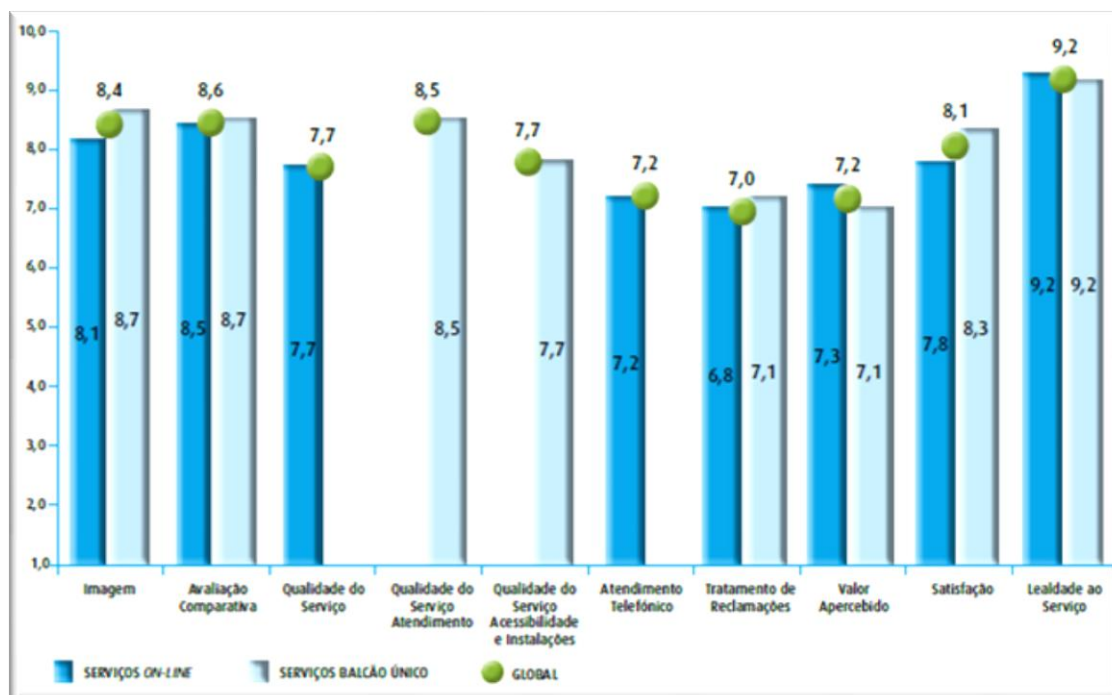
Fonte: AMA, I.P.

#### Anexo X - Índice da satisfação dos clientes da AP



Fonte: Estudo “Sistema de avaliação da satisfação do utente da AP”, ISEGI 2006

**Anexo XI – Índice da satisfação dos clientes da AP nos serviços online e em balcão único**



Fonte: Relatório 6 anos Simplex

## LISTA DE TABELAS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO

### ***Hipótese 1 – Os serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica cumprem os princípios de simplificação***

*Tabela I – Princípios de simplificação e aplicação aos regimes em análise*

<b>Princípios de simplificação</b>	<b>DS</b>	<b>LO</b>	<b>REAI</b>
Proporcionalidade ao risco	Sim	Sim	Sim
Consolidação	Não	Não	Sim
Balcão único	Sim	Sim	Sim
Desmaterialização	Em execução	Em execução	Sim
Guias técnicos	N/A	N/A	Sim
Celeridade	Em execução	Em execução	Sim
Eliminação formalidades dispensáveis	Sim	Sim	Sim
Mecanismos para o cumprimento dos prazos na AP	Sim	Sim	Sim
Avaliação	N/A	N/A	Sim

### ***Hipótese 2 – Os serviços públicos estão disponíveis em vários canais de atendimento (multicanal) de forma integrada***

*Tabela II – Canais para a instrução do pedido REAI, DS e LO*

<b>REAI – Canais para a instrução do pedido</b>	
Através da Internet	Balcão do Empreendedor
Presencialmente	Lojas da Empresa
	Balcão da entidade coordenadora do pedido
Por telefone	Apoio à realização do serviço

<b>DS – Canais para a instrução futura do pedido</b>	
Através da Internet	Balcão do Empreendedor
Presencialmente	Lojas da Empresa



	Balcão de municípios e entidades protocoladas com a AMA, I.P.
Por telefone	Apoio à realização do serviço

L0 – Canais para a instrução futura do pedido	
Através da Internet	Balcão do Empreendedor
Presencialmente	Lojas da Empresa
	Balcão de municípios e entidades protocoladas com a AMA, I.P.
Por telefone	Apoio à realização do serviço

***Hipótese 3 – O atendimento em balcão único é a porta de entrada para a realização dos serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica***

*Tabela III – Entidades da Administração Local envolvidas no balcão único*

Entidade prestadora do serviço (EPS)	Adesão ao BdE	N.º de formalidades identificadas	N.º de formalidades criadas	N.º de formalidades aprovadas
Abrantes	Sim	259	221	157
Águeda	Sim	259	180	34
Alcanena	Não	213	0	0
Alenquer	Sim	213	226	165
Alijó	Não	213	0	0
Amadora	Sim	213	157	37
Amarante	Sim	213	9	0
Arcos de Valdevez	Não	213	0	0
Armamar	Sim	213	90	87
Aveiro	Sim	213	1	0
Baião	Não	213	0	0
Barcelos	Não	213	0	0
Beja	Sim	213	38	5
Borba	Sim	213	226	202
Braga	Sim	213	192	140

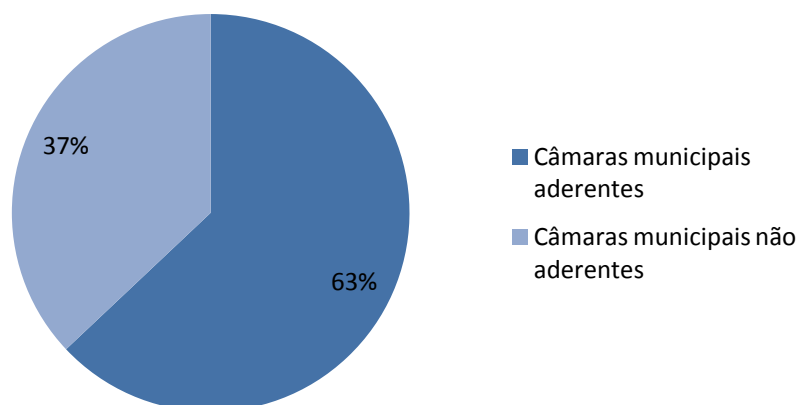
<b>Caldas da Rainha</b>	Não	213	0	0
<b>Caminha</b>	Sim	213	90	80
<b>Campo Maior</b>	Sim	213	169	160
<b>Cantanhede</b>	Sim	213	95	91
<b>Cartaxo</b>	Não	213	0	0
<b>Cascais</b>	Sim	213	72	6
<b>Castelo Branco</b>	Sim	213	1	0
<b>Chaves</b>	Não	213	0	0
<b>Cinfães</b>	Não	213	0	0
<b>Coimbra</b>	Sim	213	16	0
<b>Condeixa-a-Nova</b>	Sim	213	191	169
<b>Esposende</b>	Sim	213	20	0
<b>Fafe</b>	Não	213	0	0
<b>Faro</b>	Sim	213	224	201
<b>Freixo de Espada à Cinta</b>	Não	213	0	0
<b>Grândola</b>	Sim	213	241	220
<b>Guarda</b>	Não	213	0	0
<b>Guimarães</b>	Sim	213	48	7
<b>Lagos</b>	Sim	213	24	0
<b>Lamego</b>	Sim	213	2	2
<b>Leiria</b>	Não	213	0	0
<b>Lisboa</b>	Sim	213	150	122
<b>Loures</b>	Sim	213	108	23
<b>Lousada</b>	Sim	213	3	0
<b>Mangualde</b>	Não	213	0	0
<b>Marco de Canaveses</b>	Sim	213	2	0

<b>Marinha Grande</b>	Sim	213	195	193
<b>Matosinhos</b>	Sim	213	1	0
<b>Mealhada</b>	Não	213	0	0
<b>Melgaço</b>	Não	213	0	0
<b>Mértola</b>	Não	213	0	0
<b>Mesão Frio</b>	Sim	213	12	1
<b>Mogadouro</b>	Não	213	0	0
<b>Moimenta da Beira</b>	Não	213	0	0
<b>Monção</b>	Sim	213	3	0
<b>Mondim de Basto</b>	Não	213	0	0
<b>Montemor-o-Velho</b>	Não	213	0	0
<b>Montijo</b>	Sim	213	2	0
<b>Murça</b>	Não	213	0	0
<b>Nazaré</b>	Não	213	0	0
<b>Odemira</b>	Sim	213	128	0
<b>Odivelas</b>	Sim	213	1	0
<b>Oeiras</b>	Sim	213	216	197
<b>Olhão</b>	Sim	213	122	14
<b>Oliveira de Azeméis</b>	Sim	213	194	89
<b>Ovar</b>	Sim	213	80	66
<b>Palmela</b>	Sim	259	144	91
<b>Paredes de Coura</b>	Sim	213	20	2
<b>Penafiel</b>	Sim	213	195	88
<b>Penedono</b>	Não	213	1	0
<b>Peso da Régua</b>	Não	213	0	0
<b>Pombal</b>	Sim	213	48	2

<b>Ponte da Barca</b>	Sim	213	211	144
<b>Ponte de Lima</b>	Sim	213	220	194
<b>Portalegre</b>	Sim	259	87	11
<b>Portimão</b>	Sim	213	20	1
<b>Porto</b>	Sim	259	28	15
<b>Proença-a-Nova</b>	Sim	213	221	154
<b>Redondo</b>	Não	213	0	0
<b>Resende</b>	Não	213	0	0
<b>Rio Maior</b>	Não	213	0	0
<b>Santa Maria da Feira</b>	Sim	213	1	0
<b>Santa Marta de Penaguião</b>	Sim	213	40	19
<b>Santarém</b>	Sim	213	214	203
<b>Santo Tirso</b>	Sim	213	90	70
<b>São Brás de Alportel</b>	Sim	213	195	167
<b>São João da Madeira</b>	Não	213	0	0
<b>São João da Pesqueira</b>	Sim	213	210	205
<b>Seia</b>	Não	213	0	0
<b>Seixal</b>	Sim	213	114	2
<b>Sernancelhe</b>	Não	213	0	0
<b>Serpa</b>	Sim	213	11	0
<b>Tabuaço</b>	Não	213	0	0
<b>Tarouca</b>	Sim	213	24	0
<b>Tavira</b>	Sim	213	193	127
<b>Tomar</b>	Não	213	0	0
<b>Tondela</b>	Não	213	0	0
<b>Torres Vedras</b>	Sim	213	223	112

<b>Trofa</b>	Sim	213	212	174
<b>Vale de Cambra</b>	Não	213	0	0
<b>Valença</b>	Não	213	0	0
<b>Viana do Castelo</b>	Sim	213	38	35
<b>Vieira do Minho</b>	Sim	213	194	163
<b>Vila Franca de Xira</b>	Sim	213	169	41
<b>Vila Nova da Barquinha</b>	Não	213	0	0
<b>Vila Nova de Cerveira</b>	Não	213	0	0
<b>Vila Nova de Foz Côa</b>	Não	213	0	0
<b>Vila Nova de Poiares</b>	Sim	213	211	158
<b>Vila Real</b>	Não	213	0	0
<b>Vila Real de Santo António</b>	Não	213	0	0
<b>Vila Verde</b>	Sim	213	210	88
<b>Viseu</b>	Sim	213	42	0
<b>Vizela</b>	Sim	213	168	19

*Gráfico I - Entidades da Administração Local aderentes ao BdE das 108 abrangidas pela medida do Simplex Autárquico*



*Tabela IV – Entidades da Administração Central envolvidas no balcão único*

Ministério	Entidade prestadora do serviço (EPS) abrangida pela DS	Adesão ao BdE	N.º de formalidades identificadas	N.º de formalidades criadas	N.º de formalidades aprovadas
MAI	Autoridade Nacional de Proteção Civil	Não	15	0	0
MAI	Polícia de Segurança Pública	Sim	16	24	0
MAMAOT	Administração da Região Hidrográfica do Alentejo	Sim	2	2	2
MAMAOT	Administração da Região Hidrográfica do Algarve	Sim	4	4	2
MAMAOT	Administração da Região Hidrográfica do Centro	Não	4	0	0
MAMAOT	Administração da Região Hidrográfica do Norte	Sim	4	2	2
MAMAOT	Administração da Região Hidrográfica do Tejo	Sim	2	2	2
MAMAOT	Agência Portuguesa do Ambiente	Sim	12	1	0
MAMAOT	Autoridade Florestal Nacional	Não	3	0	0
MAMAOT	Direcção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural	Sim	22	6	0
MAMAOT	Direcção-Geral de Veterinária	Sim	Em análise	0	0
MAMAOT	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos	Sim	2	2	2
MAMAOT	Instituto da Conservação da Natureza e da	Sim	18	18	12

	<b>Biodiversidade</b>				
<b>MAMAOT</b>	<b>Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana</b>	Sim	2	2	2
<b>MAMAOT</b>	<b>Instituto Geográfico Português</b>	Sim	5	5	0
<b>MEC</b>	<b>Agência de Avaliação e de Acreditação do Ensino Superior</b>	Não	Não	0	0
<b>MEC</b>	<b>Direção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo</b>	Sim	7	1	0
<b>MEC</b>	<b>Direção Regional de Educação do Alentejo</b>	Sim	7	0	0
<b>MEC</b>	<b>Direção Regional de Educação do Algarve</b>	Não	Não	0	0
<b>MEC</b>	<b>Direção Regional de Educação do Centro</b>	Sim	6	3	0
<b>MEC</b>	<b>Direção Regional de Educação do Norte</b>	Não	7	0	0
<b>MEC</b>	<b>Direção-Geral do Ensino Superior</b>	Sim	2	1	0
<b>MEC/MSSS</b>	<b>Agência Nacional para a Qualificação</b>	Sim	3	1	0
<b>MEE</b>	<b>Administração do Porto da Figueira da Foz, S.A.</b>	Sim	61	0	0
<b>MEE</b>	<b>Administração do Porto de Aveiro, S.A.</b>	Sim	61	0	0
<b>MEE</b>	<b>Administração do Porto de Lisboa, S.A.</b>	Sim	23	1	1
<b>MEE</b>	<b>Administração do Porto de Sines, S.A.</b>	Sim	23	0	0
<b>MEE</b>	<b>Administração do Porto de Viana do Castelo, S.A.</b>	Sim	Não	0	0
<b>MEE</b>	<b>Administração dos</b>	Sim	Não	0	0

	<b>Portos de Setúbal e Sesimbra, S.A.</b>				
<b>MEE</b>	<b>Administração dos Portos do Douro e Leixões, S.A.</b>	Sim	Não	0	0
<b>MEE</b>	<b>ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações</b>	Sim	40	1	1
<b>MEE</b>	<b>Autoridade para as Condições do Trabalho</b>	Sim	66	66	1
<b>MEE</b>	<b>Direção Regional de Economia de Lisboa e Vale do Tejo</b>	Sim	91	0	0
<b>MEE</b>	<b>Direção Regional de Economia do Alentejo</b>	Sim	91	18	0
<b>MEE</b>	<b>Direção Regional de Economia do Algarve</b>	Sim	91	0	0
<b>MEE</b>	<b>Direção Regional de Economia do Centro</b>	Sim	91	15	0
<b>MEE</b>	<b>Direção Regional de Economia do Norte</b>	Sim	91	0	0
<b>MEE</b>	<b>Direção-Geral das Atividades Económicas</b>	Sim	102	102	2
<b>MEE</b>	<b>Direção-Geral de Energia e Geologia</b>	Sim	67	14	0
<b>MEE</b>	<b>Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho</b>	Sim	Não	0	0
<b>MEE</b>	<b>Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres</b>	Sim	35	30	5
<b>MEE</b>	<b>Instituto Nacional da Construção e do Imobiliário</b>	Sim	40	7	0
<b>MEE</b>	<b>Instituto Nacional de Aviação Civil</b>	Sim	3	3	3
<b>MEE</b>	<b>Instituto Português de</b>	Sim	3	1	0



	<b>Acreditação</b>				
<b>MEE</b>	<b>Laboratório Nacional de Energia e Geologia</b>	Sim	13	13	7
<b>MEE</b>	<b>Turismo de Portugal</b>	Sim	32	26	21
<b>MEE/MAMAOT</b>	<b>Instituto Portuário e dos Transportes Marítimos</b>	Sim	5	5	0
<b>MF</b>	<b>Administração Tributária e Aduaneira</b>	Sim	54	30	2
<b>MF</b>	<b>Banco de Portugal</b>	Não	Não	0	0
<b>MF</b>	<b>Comissão de Mercado de Valores Mobiliários</b>	Não	43	0	0
<b>MF</b>	<b>Instituto de Seguros de Portugal</b>	Não	1	0	0
<b>MJ</b>	<b>Instituto dos Registos e do Notariado</b>	Sim	60	26	11
<b>MJ</b>	<b>Instituto Nacional da Propriedade Industrial</b>	Sim	11	7	5
<b>MSSS</b>	<b>Instituto da Segurança Social</b>	Sim	67	37	28
<b>MSSS</b>	<b>Instituto do Emprego e Formação Profissional</b>	Sim	13	0	0
<b>PCM</b>	<b>Imprensa Nacional - Casa da Moeda</b>	Sim	21	1	0
<b>PCM/MAAP</b>	<b>Instituto do Desporto de Portugal</b>	Sim	21	0	0
<b>PCM/MAAP</b>	<b>Instituto Português da Juventude</b>	Sim	3	1	0
<b>PCM/SEC</b>	<b>Inspeção-Geral das Atividades Culturais</b>	Sim	23	17	10
<b>TOTAL</b>		N/A	<b>1489</b>	<b>495</b>	<b>121</b>

Gráfico II - Entidades da Administração Central aderentes ao BdE

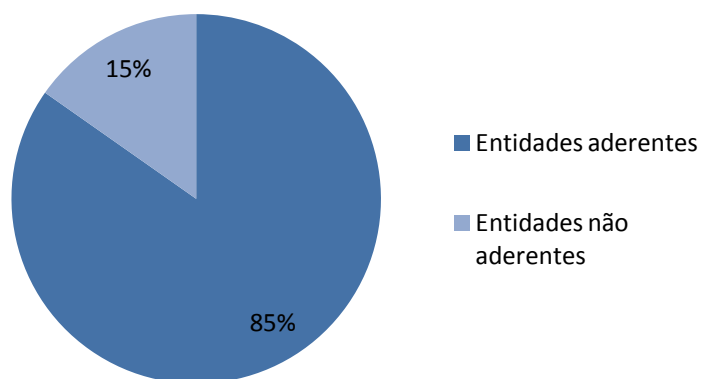
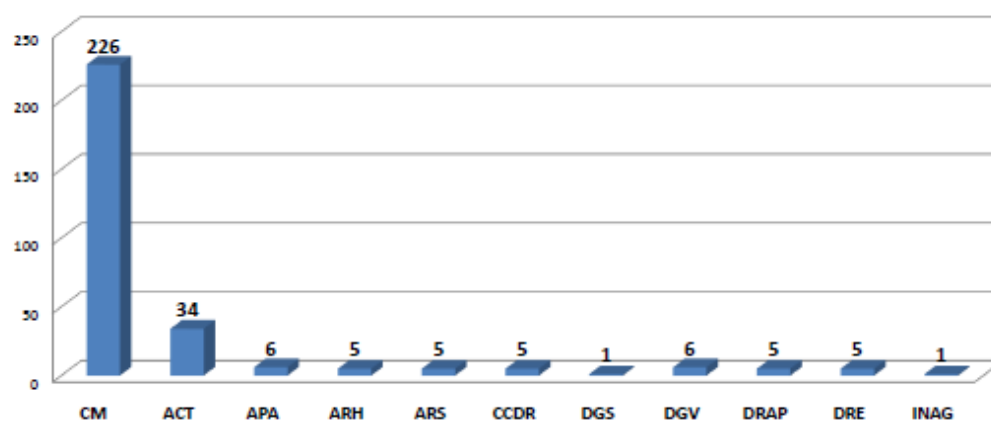


Tabela V – Entidades envolvidas no REAI

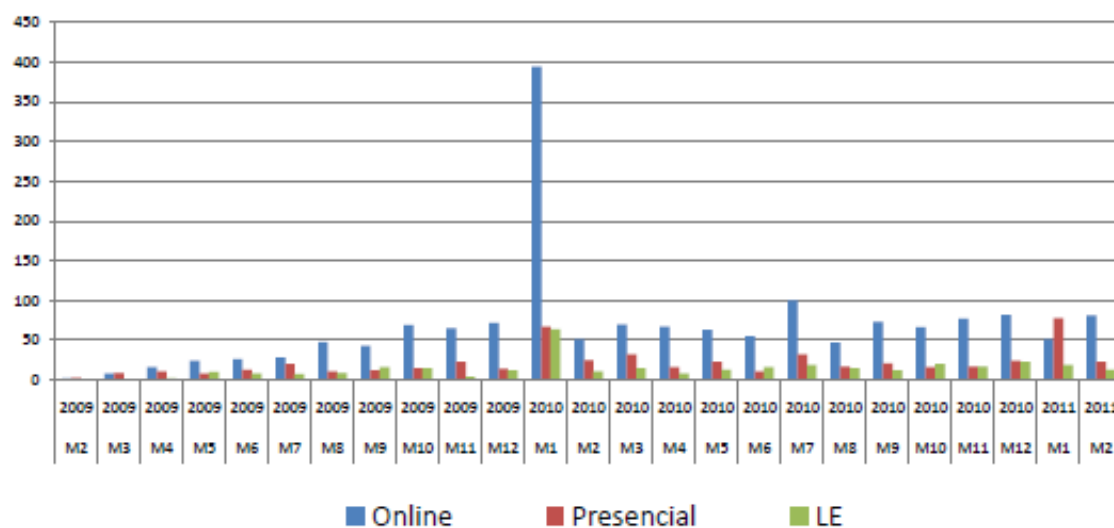
Ministério	Entidades envolvidas
MEE	Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE)
	Direções Regionais de Economia (DRE Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve)
	Direção-Geral da Energia e Geologia (DGEG)
	Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)
MAMAOT	Direções Regionais de Agricultura e Pescas (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo , Alentejo e Algarve)
	Direção Geral de Veterinária
	Agência Portuguesa do Ambiente (APA)
	Administrações Regionais Hidrográficas (ARH Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo , Alentejo e Algarve )
	Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo , Alentejo e Algarve )
	Instituto da Água (INAG)
MS	Direção Geral da Saúde
	Autoridade Regional da Saúde (ARS Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve)

Gráfico III - Entidades da Administração Central e Local registadas no REAI



Fonte: AMA, I.P.

Gráfico IV – Canais de entrada dos processos no REAI



Fonte: AMA, I.P.

***Hipótese 4 – Os serviços públicos associados ao exercício de uma atividade económica disponibilizam mecanismos de autenticação e pagamento, permitindo a sua realização inteiramente online***

*Tabela VI – Possibilidade de realização dos serviços da AL no BdE*

Entidade prestadora do serviço (EPS)	Formalidades aprovadas	Realização serviço no BdE
Abrantes	157	0
Águeda	34	0
Alenquer	165	0
Amadora	37	0
Armamar	87	0
Beja	5	0
Borba	202	0
Braga	140	0
Caminha	80	0
Campo Maior	160	0
Cantanhede	91	0
Cascais	6	0
Condeixa-a-Nova	169	0
Faro	201	0
Grândola	220	0
Guimarães	7	0
Lamego	2	0
Lisboa	122	0
Loures	23	0
Marinha Grande	193	0

Mesão Frio	1	0
Oeiras	197	0
Olhão	14	0
Oliveira de Azeméis	89	0
Ovar	66	0
Palmela	91	0
Paredes de Coura	2	0
Penafiel	88	0
Pombal	2	0
Ponte da Barca	144	0
Ponte de Lima	194	0
Portalegre	11	0
Portimão	1	0
Porto	15	0
Proença-a-Nova	154	0
Santa Marta de Penaguião	19	0
Santarém	203	0
Santo Tirso	70	0
São Brás de Alportel	167	0
São João da Pesqueira	205	0
Seixal	2	0
Tavira	127	0
Torres Vedras	112	0
Trofa	174	0
Viana do Castelo	35	0
Vieira do Minho	163	0
Vila Franca de Xira	41	0

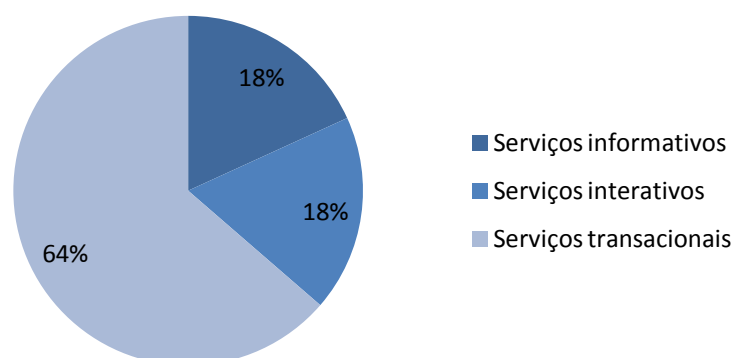
<b>Vila Nova de Poiares</b>	158	0
<b>Vila Verde</b>	88	0
<b>Vizela</b>	19	0
<b>TOTAL</b>	4753	0

*Tabela VII – Possibilidade de realização dos serviços da AC no BdE*

Ministério	Entidade prestadora do serviço (EPS) abrangida pela DS	Formalidades aprovadas	Realização serviço no BdE	Nível de sofisticação		
				Informativo	Interativo	Transacional
<b>MAMAOT</b>	Administração da Região Hidrográfica do Alentejo	2	0		2	
<b>MAMAOT</b>	Administração da Região Hidrográfica do Algarve	2	0		2	
<b>MAMAOT</b>	Administração da Região Hidrográfica do Norte	2	0		2	
<b>MAMAOT</b>	Administração da Região Hidrográfica do Tejo	2	0		2	
<b>MAMAOT</b>	<b>Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos</b>	2	0			2
<b>MAMAOT</b>	<b>Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade</b>	12	0			12
<b>MAMAOT</b>	Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana	2	0	2		

<b>MEE</b>	Administração do Porto de Lisboa, S.A.	1	0	1		
<b>MEE</b>	<b>ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações</b>	1	0			1
<b>MEE</b>	Autoridade para as Condições do Trabalho	1	0	1		
<b>MEE</b>	Direção-Geral das Atividades Económicas	2	0		2	
<b>MEE</b>	Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres	5	0	5		
<b>MEE</b>	Instituto Nacional de Aviação Civil	3	0	3		
<b>MEE</b>	<b>Laboratório Nacional de Energia e Geologia</b>	7	0	1		6
<b>MEE</b>	<b>Turismo de Portugal</b>	21	0			21
<b>MF</b>	<b>Administração Tributária e Aduaneira</b>	2	0			2
<b>MJ</b>	<b>Instituto dos Registos e do Notariado</b>	11	0	9	2	
<b>MJ</b>	<b>Instituto Nacional da Propriedade Industrial</b>	5	0			5
<b>MSSS</b>	<b>Instituto da Segurança Social</b>	28	0			28
<b>PCM/SEC</b>	Inspeção-Geral das Atividades Culturais	10	0		10	
<b>Total</b>		<b>121</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>77</b>

*Gráfico V – Nível de sofisticação dos serviços da AC no BdE*



*Tabela VIII – Possibilidade de realização dos serviços do REAI no BdE*

N.º de formalidades	Formalidades aprovadas	Realização serviço no BdE
9	9	9

*Tabela IX – Formalidades REAI no BdE*

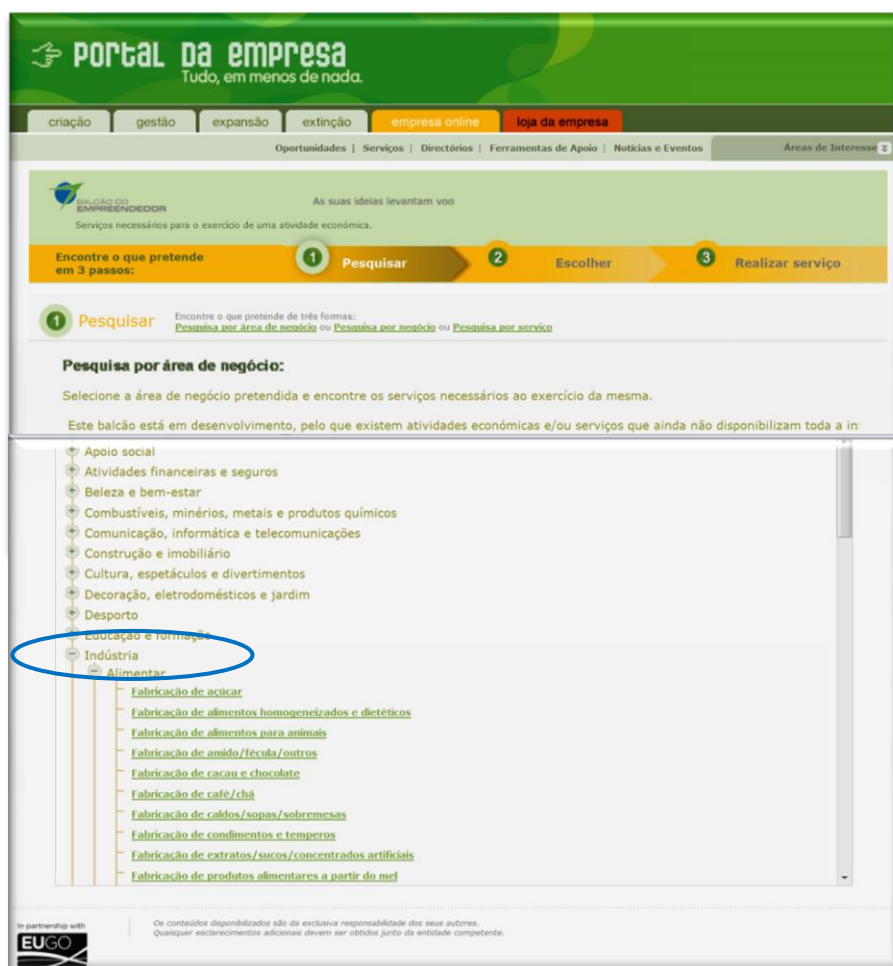
Formalidades REAI no BdE
Estabelecimento industrial tipo 1 - autorização prévia para instalação
Estabelecimento industrial tipo 2 - declaração prévia para instalação
Estabelecimento industrial tipo 3 - registo para instalação
Estabelecimento industrial - declaração prévia para alteração
Estabelecimento industrial - autorização prévia para alteração
Estabelecimento industrial - pedido de autorização de alteração
Estabelecimento industrial - consulta de licença/título de exploração
Estabelecimento industrial - entrega de elementos adicionais
Estabelecimento industrial - acompanhamento online do processo



## Esquema I - Visualização do REAI no Balcão do Empreendedor

<http://www.portaldapempresa.pt/CVE/services/balcaodoempreendedor/catalogolicencas.aspx>

### Ilustração I – O acesso às formalidades da “Indústria”



### Ilustração II – Ficha da atividade que lista as formalidades para o início de atividade, “precisa” e “pode precisar”

**Portal da Empresa**  
Tudo, em menos de nada.

criação | gestão | expansão | extinção | **empresa online** | loja da empresa

Oportunidades | Serviços | Directórios | Ferramentas de Apoio | Notícias e Eventos | Áreas de Interesse

1
Pesquisar

2
**Escolher**

3
Realizar serviço

2
**Escolher**  
Atividade: Fabricação de açúcar

Estabelecimento industrial onde ocorre uma das seguinte atividades:

- Fabricação de açúcar em rama, açúcares de consumo e melações, a partir da cana-de-açúcar ou da beterraba sacarina;
- Refinação do açúcar.

Para licenciar o seu estabelecimento:

- Pode consultar a [informação sobre a CAE](#) associada ao seu estabelecimento industrial;
- Deve realizar a [simulação](#) para saber a tipologia do estabelecimento, o procedimento a aplicar e a entidade coordenadora do pedido.

1. Início de atividade - Precisa

2. Exercício da atividade - Precisa

3. Exercício da atividade - Pode precisar

Ilustração III – Ficha da formalidade “Estabelecimento industrial do tipo 3 - registo para instalação”

**Portal da Empresa**  
Tudo, em menos de nada.

criação | gestão | expansão | extinção | **empresa online** | loja da empresa

Oportunidades | Serviços | Directórios | Ferramentas de Apoio | Notícias e Eventos | Áreas de Interesse

1
Pesquisar

2
Escolher

3
**Realizar serviço**

Atividade: Fabricação de açúcar

3
**Realizar serviço**  
Estabelecimento industrial tipo 3 - registo para instalação

Qual a finalidade?

Permite obter autorização para instalação de um estabelecimento industrial que tem um baixo risco potencial para a pessoa e ambiente.

**Águeda**

Para realizar o serviço pretendido **Clique aqui**

ENTIDADES  
Quem contactar?

PROCEDIMENTO  
Emissão em quanto tempo?

DOCUMENTAÇÃO  
O que é necessário?

CUSTO E VALIDADE  
Qual o custo total?

MAIS INFORMAÇÕES  
Legal-Litígios-Recusas

CRITÉRIOS  
Obrigações

PERGUNTAS  
Frequentes

Selecione no mapa a localidade pretendida:

1. Escolha o distrito / região

Açores Madeira

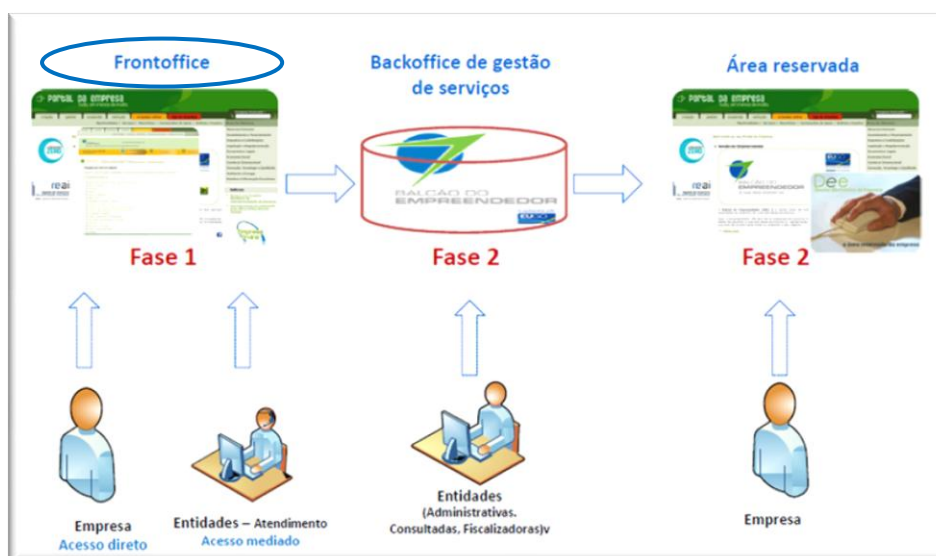
2. Escolha a câmara

Águeda

Ilustração IV – Acesso ao simulador/ formulário eletrónico através do botão “clique aqui”  
formalidade



Esquema II – Módulos do BdE e suas fases de implementação



Fonte: AMA, I.P.

### Esquema III - Acesso ao formulário eletrónico no BdE: 2.ª fase

*Ilustração I – Acesso à formalidade e clicar no botão “Clique aqui” (acesso direto ou mediado)*



*Ilustração II – Autenticação do titular com certificado digital*



*Ilustração III – Autenticação com Cartão de Cidadão ou certificado digital de advogado/solicitador/notário*



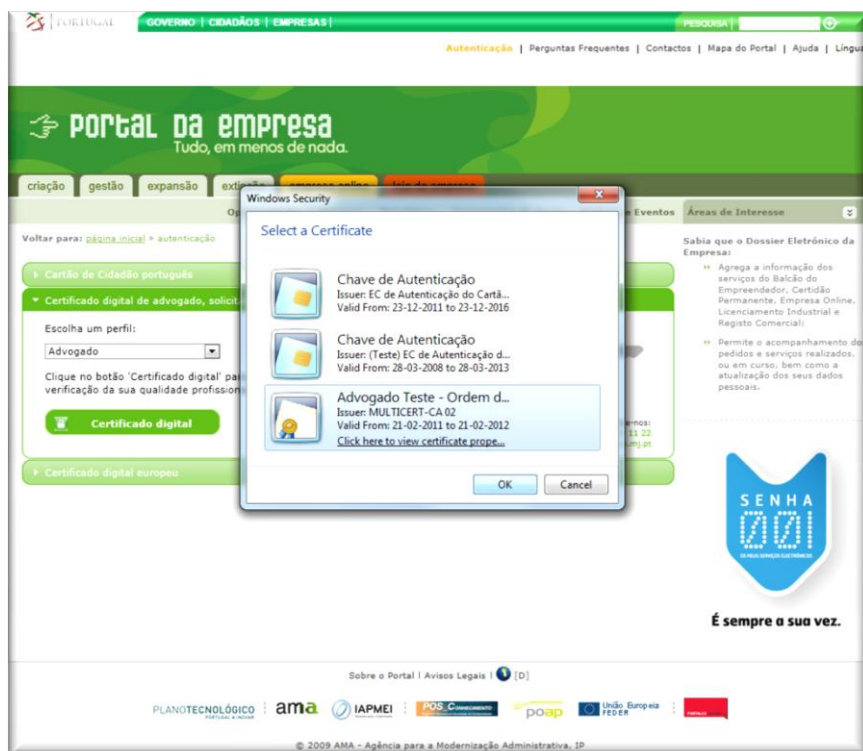


Ilustração IV – Autenticação com certificado digital europeu

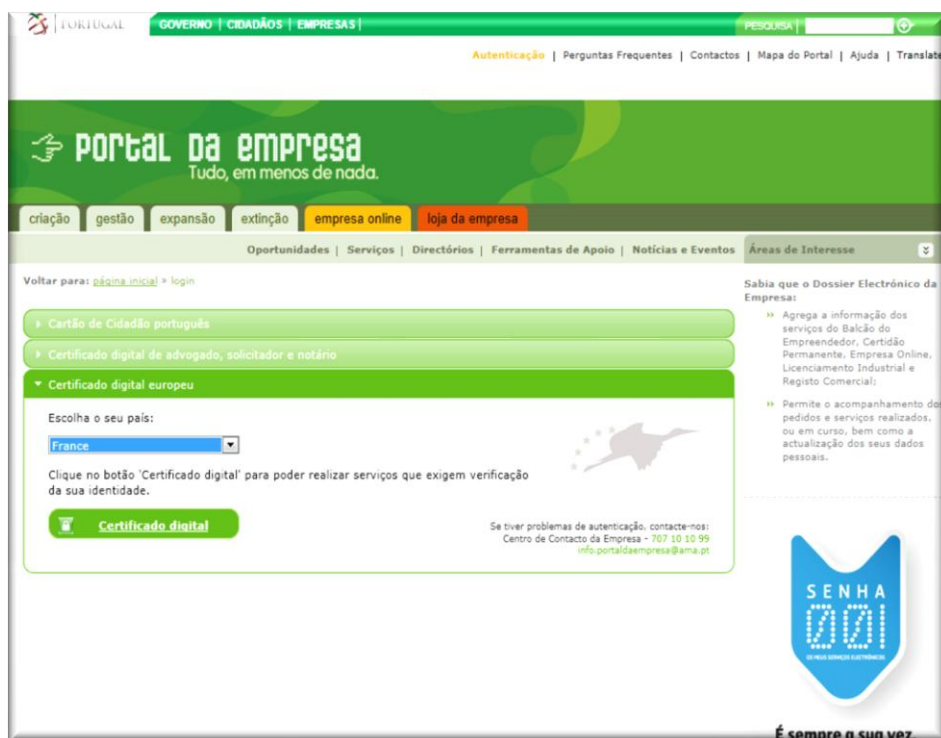




Ilustração V – Autenticação com credenciais do técnico (acesso mediado)



Ilustração VI – Página inicial do formulário eletrónico (exemplo)

Condições de utilização	Requisitos prévios	Critérios	Comunicação do horário	Identificação do titular	Caraterização da atividade económica	Obrigações do titular	Envio
<p><b>Elementos a reunir</b></p> <p>O titular é uma pessoa singular? <span style="float: right;">Fe</span></p> <p><b>Para poder realizar este serviço deverá ter consigo os seguintes elementos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação do titular da exploração do estabelecimento, com menção do nome ou firma e do número de identificação fiscal;</li> <li>• Endereço da sede da pessoa coletiva ou do empresário em nome individual;</li> <li>• Endereço do estabelecimento ou armazém e o respetivo nome ou insígnia;</li> <li>• A data de abertura ao público do estabelecimento;</li> <li>• Data de início de atividade;</li> <li>• A declaração do titular da exploração do estabelecimento de que tomou conhecimento das obrigações decorrentes;</li> <li>• Código da atividade económica (CAE) exercida no estabelecimento;</li> <li>• Horário de funcionamento;</li> <li>• Consentimento de consulta da declaração de início ou de alteração de atividade.</li> </ul>							